

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/68260>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм

-

ОТЧЕТ

О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Целью составления отчета является развитие навыков комплексной оценки:

□ внешней и внутренней среды реально действующего предприятия индустрии туризма, его системы менеджмента;

□ процесса прохождения практики: своей деятельности и ее результативности (вклада в общие результаты работы подразделения).

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЯ:

Место прохождения практики ООО ТФ «Премьер-Вояж», 620075, г. Екатеринбург, ул. Шевченко 23, директор Лобова О.С.

Виды деятельности: выездной туризм; внутренний туризм; событийный туризм; корпоративное обслуживание. Компания имеет лицензии на осуществление туристской деятельности. Организационная структура управления ООО ТФ «Премьер-Вояж» представлена на рис.1.

Рисунок 1. Организационная структура ООО ТФ «Премьер-Вояж»

Данная организационная структура является линейно-функциональной.

II. УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ

Оказание услуги является связующим звеном между оператором и потребителем. От того, как продается услуга, какой спрос на нее на рынке, зависит, и объем ее производства. Рассмотрим динамику реализации услуг в турфирме ООО ТФ «Премьер-Вояж». Анализ ассортимента услуг представлен в таблице 3.

Таблица 1 – Ассортимент услуг ООО ТФ «Премьер-Вояж»

Наименование услуги Объем реализации, тыс.руб Изменения

2017 2018 +/- %

Организация туров 9 993,26 10 303,05 309,79 103,10

Визирование туристов 500,76 554,40 53,64 110,71

Страхование туристов 95,00 95,53 0,53 100,56

Итого 10589,02 10952,98 363,96 103,44

Проанализировав показатели ассортимента услуг, отображенных в таблице 1, можно сделать вывод, что за 2018 г, по сравнению с 2017 г, турфирма «Ветер Странствий» увеличила объем реализации услуг на 3,44%.

Себестоимость услуг является одним из важных обобщающих показателей деятельности фирмы, отражающих эффективность использования ресурсов.

Таблица 2 – Структура себестоимости реализации услуг ООО ТФ «Премьер-Вояж» в тыс. руб.

Показатель Период Изменения

2017 2018 +/- %

1. Аренда х х х х

2. Возмещение расходов туроператорам 8821,10 9325,98 504,87 105,72

3. З/пл 672,00 699,15 27,15 104,04

4. Страховые взносы 228,48 235,36 6,88 103,01

5. Амортизация ОФ (12%) 3,68 4,64 0,96 126,09

6. Реклама 66,00 66,00 0,00 100,00

7. Коммунальные услуги 108,00 122,04 14,04 113,00

8. Прочие затраты 27,60 32,40 4,80 117,39

9. Коммерческие расходы 26,50 65,00 38,50 245,28

Полная себестоимость 9953,36 10550,57 597,20 106,00

Итого переменных затрат 8878,88 9428,02 549,13 106,18

Итого постоянных затрат 1074,48 1122,55 48,07 104,47

Из структуры себестоимости реализации услуг ООО ТФ «Премьер-Вояж», отраженной в таблице 2, мы видим

значительное увеличение коммерческих расходов, связанных с заключением договора на обновление и поддержку сайта, равное 145,28%. Так же увеличилось возмещение расходов туроператорам на 5,72%, что связано с увеличением спроса на услуги туристской фирмы «Ветер Странствий» из-за упрощения визовой поддержки стран Евросоюза и минимизацией затрат туристов на туры данного направления, что помогло снизить полную себестоимость тура и, в следствие чего, увеличить турпоток по данным направлениям, и, соответственно, прибыль фирмы текущего года к предыдущему, увеличив прочие затраты (в том числе на оформление документации) на 17,39%. Тарифы на товары и услуги организаций коммунального комплекса, оказывающих услуги в сфере водоснабжения, водоотведения и очистки сточных вод, в среднем по регионам – 119%; тарифы на электрическую энергию для населения регионам – 110%. В среднем суммарное изменение размера платы ООО ТФ «Премьер-Вояж» за коммунальные услуги, содержание и ремонт жилого помещения 2018г. по отношению к 2017г. около 13%.

III. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

Представленная организационная структура ООО ТФ «Премьер-Вояж» отвечает требованиям оптимальности (установление рациональных связей между звеньями и уровнями управления); оперативности принятия решений; надёжности (структура управления гарантирует достоверность передачи информации); экономичности (производится необходимый эффект при минимальных затратах); гибкости (способность изменяться в связи с изменением внешней среды).

Таблица 3 – Штатное расписание ООО ТФ «Премьер-Вояж» за 2017г.

Должность Количество человек З/плата, тыс. руб. % от продаж, тыс. руб. ФОТ, тыс. руб.

Генеральный директор 1 15 - 180.00

Старший менеджер 1 10 36.00 156.00

Менеджер по продажам 1 10 36.00 156.00

Бухгалтер (приходящий) 1 10 - 120.00

Курьер 1 5 - 60.00

Итого 5 50 72.00 672.00

Таблица 4 – Штатное расписание ООО ТФ «Премьер-Вояж» за 2018г.

Должность Количество человек З/плата, тыс. руб. % от продаж, тыс. руб. ФОТ, тыс. руб.

Генеральный директор 1 15 - 180.00

Старший менеджер 1 10 37.45 157.45

Менеджер по продажам 1 10 37.45 157.45

Бухгалтер (приходящий) 1 10 - 120.00

Курьер 1 5 - 60.00

Итого 5 50 74.91 699.15

Из таблиц 1 и 2 мы видим, что общий штат сотрудников составляет 5 человек. Затраты на заработную плату за 2017-2018 гг. стабильны и составляют 50 тыс. руб., а фонд оплаты труда, с учетом вознаграждений (премиальных выплат, различных доплат работникам: начисленные предприятием суммы оплаты труда независимо от источника их финансирования, стимулирующие и компенсирующие выплаты, в том числе компенсации по оплате труда в связи с повышением цен и индексацией доходов в пределах норм, предусмотренных законодательством) увеличился на 4,04% за что увеличения прибыли от реализации фирмы и составил 74,91 тыс. руб.

IV. ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ

Управление в сфере туризма является сложной системой передачи и обработки огромных объемов информации. Качественное управление туристским предприятием можно обеспечить только используя современные информационные технологии менеджмента.

Информационные системы представляют собой средства сбора, передачи и обработки необходимой для принятия управленческих решений информации, а также включают персонал, который эти действия с информацией осуществляет. Задачи информационных систем: создание необходимой для эффективного управления ресурсами туристской организации информации; формирование необходимой для управления организации технологической и информационной среды. Информационные системы управления турфирмами обеспечивают принятие решений высшим руководством на стратегическом уровне.

Уровень развития индустрии туризма в современном мире, а также жесткая конкуренция придают особую значимость информационным системам управления.

Данные системы должны обеспечивать следующие функции: ввод, редактирование и хранение информации о клиентах, турах, отелях, состоянии заявок; вывод различных документов: списков туристов, анкет, описаний экскурсионных туров, гостиниц, ваучеров; рассчитывать актуальную стоимость тура с учетом

скидок, текущего курса валют; контролировать оплату; формировать финансовую отчетность; производить экспорт и импорт данных в другие офисные и специализированные программы.

Информационные системы не только ускоряют процесс оформления тура, но и могут уменьшить его стоимость. На рынке программных продуктов представлены компьютерные системы для автоматизации деятельности внутри туристского предприятия.

Компьютерные системы позволяют вести справочные базы клиентов, партнеров, гостиниц, транспорта, посольств, прием заказов и работу с клиентами, вести учет туров и платежей, создание выходных документов.

Программа TurWin/«Турагент» предназначена для фирм, специализирующихся на выездном туризме. В комплексе предусмотрены основные блоки по созданию и работе со справочниками стран, отелей, рейсов, услуг, партнеров, виз; пакетированию и бронированию туров. Возможно использование шаблонов, создание групповых и индивидуальных туров.

Программа «Овир» предназначена для автоматизации заполнения анкет и оформления заграничных паспортов. Она позволяет снизить время обслуживания клиентов до минимума. Софт предусматривает вывод на печать документов и квитанций.

Программа «Чартер» обеспечивает контроль за наполняемостью авиарейсов пассажирами и грузом, показывает наличие свободных мест.

«Tour Anketa» позволяет заполнять бланки для посольских анкет, сокращая время на их подготовку.

Программный комплекс «Само-Тур» (разработчик «Само-Софт») обеспечивает поддержку основных функций, предусмотренных технологией работы на туристском предприятии. Система содержит более 20 справочных баз данных, позволяет вести календарь бронирований, удобный поиск рейсов, обеспечивает мониторинг бронируемых услуг по отелям и рейсам в продолжении сезона, что позволяет избежать ошибок с перебронированием. С комплексом можно работать в сетевом режиме и назначать специальные права доступа к данным и функциям.

V. УПРАВЛЕНИЕ МАРКЕТИНГОМ

Клиент компании ООО ТФ «Премьер-Вояж» (туристы) – это главное звено всей производственной цепочки, так как именно для них и разрабатываются все туристические продукты. С помощью удовлетворения потребностей клиентов компания получает прибыль и признание.

Основные потребители – слои широкой возрастной группы и социального статуса, рис. 2.

Рисунок 2. Структура потребителей по ООО ТФ «Премьер-Вояж», %

Таким образом, наибольший вес в структуре потребителей занимают работающие люди преклонного возраста – 17,06%, семьи с маленькими детьми – 16,92%, семьи со взрослыми детьми – 14,06%, люди пенсионного возраста – 13,01%. Анализ возрастной структуры респондентов, распределения по половому признаку, а также по роду деятельности приведен на рисунках 3-5.

Рисунок 3. Возрастной состав потребителей, %

В возрастной структуре потребителей преобладают потребители в возрасте от 35 лет, причем наибольший удельный вес (25%) имеет возрастная группа 30-35 лет. Потребители в возрасте до 40 лет являются малочисленными.

-

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/68260>