

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/73856>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Туризм

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение 4

1 Общая характеристика предприятия 6

1.1 История создания и развития предприятия 6

1.2 Учредительные и нормативные документы, организационно-правовая форма и форма собственности 8

1.3 Организационная структура предприятия и основные категории работников, их должностные инструкции 9

1.4 Виды деятельности предприятия 12

2 Характеристика производственной деятельности предприятия 17

2.1 Организация и технология предоставляемых услуг 17

2.2 Особенности маркетинговой стратегии предприятия 18

2.3 Себестоимость услуг, анализ текущих расходов 22

2.4 Экономически безопасные аспекты предприятия 24

2.5 Обязанности, выполняемые практикантом на рабочем месте 25

2.6 Изучение стратегии развития, анализ внутренней и внешней среды предприятия 26

3 Материалы по теме выпускной квалификационной работе 28

3.1 Список литературы 28

3.2 Изучение работы отдела продаж, технологии обслуживания и организации обслуживания клиентов 29

Приложения 31

Приложение А 32

Приложение Б 33

Приложение В 34

Приложение Г 35

Приложение Д 36

Приложение Е 37

Приложение Ж 38

Приложение З 39

Приложение И 40

Приложение К 41

## ВВЕДЕНИЕ

Практика на предприятии – это обязательная составляющая образовательного процесса, необходимая для подготовки квалифицированных работников, хорошо ориентирующихся не только в профильной теории, но и в реалиях трудовых будней.

Данный этап обучения осуществляется вне стен вуза – на базе учреждений, соответствующих будущей специальности студента. Перенос учебного процесса в условия, максимально схожие с обстановкой будущей профессиональной деятельностью студента, – обязательный этап на пути получения высшего образования, обусловленный требованиями госстандартов и регламентированный приказом Минобрнауки России.

Целью турагентства является удовлетворение потребностей населения, привлечение клиентов, повышение прибыли и имиджа предприятия.

Товары и услуги, предлагаемые фирмой, определяют возможность продаж и получения прибыли. Без товаров и услуг фирме нечего предложить на рынке. Однако необходимо не просто выпускать товары: они должны быть предназначены для конкретного рынка и соответствовать общим целям фирмы.

Туристическое агентство «Царскосельский кампус» предоставляет услуги, которые позволяют удовлетворить естественный интерес людей, познакомиться с образом жизни, менталитетом и культурой

других стран. Предоставляемые агентством услуги ориентированы, главным образом, на индивидуальных туристов или очень небольшие группы, состоящие из трех-четырех человек, которые заинтересованы в том, чтобы получить более глубокое представление о реальной жизни не только в России, но и за рубежом. Прохождение практики является важным элементом при подготовке специалиста. Практика дает студенту возможность применить полученные в процессе обучения знания, умения и навыки.

Совместно с руководителем практики был составлен план прохождения практики, который был успешно выполнен.

Задачами практики выступают:

- 1) изучение текущей документации организации, необходимой для выполнения задания на практику;
- 2) установление коммуникаций с работающим персоналом и клиентами организации предприятия;
- 3) сбор материалов для выполнения практики;
- 4) ведение дневника практики;
- 5) составление итогового отчета по результатам практики.

## 1 Общая характеристика предприятия

### 1.1 История создания и развития предприятия

Учебный туристский центр «Царскосельский кампус» при Ленинградском государственном университете имени А.С. Пушкина был открыт студентами старших курсов при поддержке ректора университета Вячеслава Николаевича Скворцова в 2011 году.

Одним из основных направлений работы «Царскосельского кампуса» является разработка образовательных программ и проведение практик для учащихся вузов России. Студенты разных направлений и специальностей имеют возможность познакомиться не только с основными достопримечательностями Санкт-Петербурга, его пригородов и Ленинградской области, но и с работой разных организаций и предприятий, в которых получают знания по освоению будущей профессии. По окончании программы каждому участнику выдаётся сертификат о прохождении практики.

Помимо работы со студентами сотрудники Учебного туристского центра занимаются разработкой экскурсионных маршрутов для школьников Санкт-Петербурга, Ленинградской области и других регионов по курсам общекультурного, исторического, краеведческого содержания, а так же специализированных тематических экскурсий, адаптированных для всех школьных возрастов. Экскурсионные программы включают увлекательные автобусные и пешеходные, обзорные и тематические экскурсии по городу и его знаменитым пригородам, позволяют закрепить и проиллюстрировать знания, полученные на уроках, и расширить кругозор. [10]

Фирма, как турагентство занимается реализацией готовых туров других туроператорских фирм, предоставляя туристам самые разнообразные услуги (туры, экскурсии) во всем мире.

- турагентская деятельность;
- туроператорская деятельность;
- организация лечения и обучения иностранных граждан на территории России и за рубежом;
- реализация железнодорожных, автобусных и авиабилетов;
- организация комбинированных туров, лечебных, семейных, круизных;
- организация морских круизов, экстремальных, спортивных мероприятий в России и за рубежом;
- организация экскурсионных и автобусных туров в России и за рубежом.

Для удобной работы сотрудников в наличии есть основные канцелярские принадлежности, которые облегчают многие вопросы, связанные с работой с бумагами, оформлением договоров, составлением различных документов. Для комфортного самочувствия, как клиентов, так и работников агентства, кабинет оснащен кондиционером.

Туристическая компания оснащена полностью всем необходимым, что позволяет работать оперативно и более эффективно. Агентство имеет несколько телефонных линий, факс, ксерокс, несколько компьютеров,

принтер, подключение к локальной сети Internet.

Каталоги путешествий – в них содержатся описания туристических товаров и услуг, иллюстрации, цены.

Каталоги используются туроператорами и турагентами для презентации программы туров

В сегодняшнем мире просто необходимо использовать современные технологические ресурсы. Одним из таких ресурсов является всемирная сеть «Internet». [7]

Погода, цены, описание отелей, связь с деловыми партнерами, on-line бронирование необходимы для быстрой и качественной работы.

Всю информацию о компании и предлагаемых турах можно узнать не только в офисе, но и на собственном сайте компании, так же они имеют страницу в социальной сети. Данное рекламное обращение носит информативный характер. Организация тура через туристическое агентство «Царскосельский кампус» включает в себя следующие виды элементов, представленных в приложении А.

В связи с тем, что наиболее значимыми и такими, что во многом определяют как цели и конкурентные преимущества, так и цену туристического пакета является перевозка туристов и предлагаемая гостиничная база, а также вследствие того, что в сфере предоставления этих услуг наблюдается наиболее высокая конкуренция среди фирм — поставщиков, тщательное внимание туроператор уделяет идентификации транспорта, средств размещения туристов и принимающих туроператорских компаний. [4]

## 1.2 Учредительные и нормативные документы, организационно-правовая форма и форма собственности

Основными учредительными документами компании учебного туристского центра «Царскосельский кампус» являются:

- решение о создании общества с ограниченной ответственностью;
- устав ООО Царскосельский кампус;
- учредительный договор.

Нормативно-правовыми актами, действующими в сфере туризма, являются:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 30 марта 1999 г. N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» и др.
- Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Указ Президента РФ от 18 ноября 2004 г. N 1453 «О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту».

По организационно-правовой форме «Царскосельский кампус» является обществом с ограниченной ответственностью.

ООО — это коммерческая структура, созданная для получения прибыли. Партнёры объединяют свои усилия, ведут совместную работу и делят между собой доход, который остаётся после оплаты всех издержек и налогов.

## 1.3 Организационная структура предприятия и основные категории работников, их должностные инструкции

Всякая организационная структура может быть представлена в виде схемы, отдельными блоками которой будут выступать директор или руководитель предприятия, его структурные подразделения, отдельные управленческие единицы и связи между ними.

Понимание организационной структуры предприятия позволит мгновенно диагностировать проблемы взаимодействия управляющих субъектов и управляемых объектов предприятия, увидеть, как устроены производственные процессы, оценить их сильные и слабые стороны. [6]

Данный тип организационной структуры туристического агентства «Царскосельский кампус» относится к линейной организационной структуре.

Линейная организационная структура предприятия – это предельно простая и самая востребованная организационная структура, применяемая обычно на средних и крупных предприятиях.

При линейной структуре подчиненные обязаны выполнять приказы только своего непосредственного руководителя. Больше работники никому не подчиняются.

Даже учредитель не имеет права командовать работниками без согласования с руководителем

предприятия. [8]

Линейная структура предприятия обладает массой плюсов, к которым можно отнести:

- легкость реализации в условиях современной экономики;
- четкие и короткие связи;
- конкретное разделение полномочий и обязанностей;
- возможность быстрого взаимодействия между сотрудниками и руководством;
- максимальная скорость исполнения распоряжений;
- возможность согласованной работы и создания штатной или проектной организационной структуры на базе линейной;
- легкость контроля действий подчиненного персонала, возможность моментальных корректировок «по ходу движения»;
- каждый сотрудник или отдел отвечает за один вопрос, личная ответственность работника мотивирует выполнять задания качественно и профессионально;
- высокая скорость работы с клиентами при оказании услуг.

Есть у линейной организационной структуры предприятия и недостатки:

- периодически возникающие конфликты и недопонимания из-за «недостижимости» высшего руководства;
- множество промежуточных звеньев управления не позволяют работнику быстро обратиться и получить ответ на вопрос от самого высшего руководства;
- сложно создавать связи между работниками при наличии нескольких филиалов и крупных отделов (относится исключительно к крупным компаниям);

Список литературы

- 1) Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебное пособие/А.Ю. Александрова – М.: Аспект Пресс, 2011-257с.
- 2) Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: Учебное пособие/И.Т. Балабанов, А.И. Балабанов. – М.: Финансы и статистика, 2003-452с.
- 3) Гостиничный и туристический бизнес. / Под ред. Чудновского А. Д. – М: ТАНДЕМ, ЭКМОС, 2012.-247с.
- 4) Дурович А.П., Компанев А.С. Маркетинг в туризме: Учебное пособие/А.П. Дурович, А.С. Компаев. - Минск: Новое знание, 2014-347с.
- 5) Ильина Е. Н. Туропреитинг: организация деятельности/Е.Н.Ильина. – М: Финансы и статистика, 2011-489с.
- 6) Квартальнов В.А. Туризм: Учебник/В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003-547с.
- 7) Комарова, Л. К. Основы выставочной деятельности: учебное пособие для академического бакалавриата / Л. К. Комарова; отв. ред. В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 194 с.
- 8) Морозова Е. Я., Тихонова Э. Д. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы: Учебн. пособие/Е.Я. Морозов. – СПб: Издательство Михайлова В. А., 2012. – 318 с.
- 9) Никитина, О. А. История курортного дела и спа-индустрии: учебное пособие для академического бакалавриата / О. А. Никитина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 139 с.
- 10) Образовательный туризм в России : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / Ю. С. Путрик [и др.] ; под ред. С. Ю. Житенёва. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 198 с.
- 11) Основы туризма: учебник / коллектив авторов; под ред. Е. Л. Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 384 с.
- 12) Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник/В.С. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2010. -345с.
- 13) Сухов Р.И. Организация работы туристического агентства: Учебное пособие/Р.И. Сухов. – М.: ИКЦ “Март”, 2005-247с.
- 14) Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов/Т.Л. Тимохина. – М: Книгодел, 2004-357с.
- 15) Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для СПО / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; отв. ред. В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 205 с.

*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://studservis.ru/otchet-po-praktike/73856>*