

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/78218>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм

Оглавление

Введение 3

1 Общая характеристика туристического агентства 4

2. Характеристика отдела выездного туризма 5

3. Анализ нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность туристического агентства 6

4. Анализ уровня и осуществления туристической деятельности в ООО «Сервис стиль» 8

5 Процесс обслуживания потребителей 9

6 Оценка конкурентоспособности услуг туристического агентства 10

6 Анализ использования прикладных специализированных программ, 13

Литература 16

Приложения 17

Введение

Целью прохождения практики является углубленное изучение деятельности туристического агентства «Сервис Стиль», как предприятия в целом, так и во взаимодействии его подразделений.

Задачи практики следующие:

1. изучение структуры предприятия, организации и технологии его деятельности;
2. диагностика основных функций производственных и управленческих подразделений;
3. характеристика услуг, определение состояния туристской деятельности и финансовых результатов от ее осуществления;
4. исследование нормативных документов, регулирующих деятельность агентства;
5. изучение процесса обслуживания потребителей;
6. анализ конкурентоспособности агентства и его услуг;
7. анализ информационного обеспечения: использования прикладных программ, применения систем бронирования, программных продуктов.

В качестве источников информации были использованы данные отчетности предприятия, результаты маркетинговых исследований, а также учебно-методическая литература.

1 Общая характеристика туристического агентства

ООО «Сервис Стиль» является сегодня одним из ведущих туристских предприятий г. Тольятти.

Среди направлений деятельности компании можно выделить:

□ международный туризм: отдых и путешествия, обучение за рубежом, участие в международных выставках и конференциях

□ организацию отдыха, лечения на курортах Черноморского побережья Кавказа, Кавказских Минеральных Вод, в регионах России

□ прием и обслуживание российских и иностранных гостей в Нижегородской области.

□ бронирование и оформление авиа и железнодорожных билетов на внутренние и международные рейсы

Миссия организации:

Агентство ООО «Сервис Стиль» предоставляет своим клиентам туристские услуги с оптимальным соотношением цены, качества и сервиса.

При работе с клиентами и партнерами ООО «Сервис Стиль» основывается на честности, взаимной выгоде и выполнении обязательств, что является залогом долгосрочного сотрудничества.

Количественные цели деятельности: максимизация прибыли; увеличение объемов продаж; увеличение доли рынка.

Качественные цели деятельности: создание узнаваемого образа агентства и повышение его деловой репутации.

Задачи: привлечение новых партнеров; привлечение новых потребителей и удержание старых; обеспечение самого высокого уровня обслуживания клиентов; расширение спектра услуг; улучшение качества оказываемых услуг; формирование лояльности потребителей.

ООО «Сервис Стиль» является юридическим лицом, такой статус организация приобрела с момента ее государственной регистрации. Правовое положение определяется Гражданским кодексом РФ, Уставом, учредительным договором, другими нормативными документами.

Литература

1. Александрова, А.Ю. Международный туризм / А.Ю. Александрова. - М.: Аспект пресс, 2016. - 470 с.
2. Армстронг, Г. Основы маркетинга / Г. Армстронг. - М.: Вильямс И.Д., 2019. - 752 с.
3. Богалдин-Малых, В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма: Учебное пособие / В.В. Богалдин-Малых. - М.: МПСИ, 2016. - 560 с.
4. Безрутченко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / Ю.В. Безрутченко. - М.: Дашков и К, 2016. - 232 с.
5. Дурович, А.П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие / А.П. Дурович. - М.: Инфра-М, 2018. - 96 с.
6. Жукова, М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации / М.А. Жукова. - М.: Финансы и статистика, 2017. - 200 с.
7. Индустрия туризма: Правовые акты: Правовое положение иностранных граждан в России. Меж. - Москва: Мир, 2019. - 344 с.
8. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - М.: Юнити, 2018. - 240 с.
9. Маркетинг в туризме: Учебник / Под ред. Богданова Е.И., Абабков Ю.Н., Филиппова И.Г., Абабкова М.Ю.. - М.: Инфра-М, 2016. - 352 с.
10. Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. - М.: Питер, 2017. - 512 с.
11. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2018. - 448 с.
12. Сеницына, О.Н. Основы маркетинга сферы услуг: Учебник / О.Н. Сеницына. - М.: Академия, 2018. - 224 с.
13. Соколова, С.В. Основы маркетинга гостиничных услуг: Учебник / С.В. Соколова. - М.: Academia, 2018. - 368 с.
14. Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - М.: КноРус, 2016. - 104 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://stuservis.ru/otchet-po-praktike/78218>