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/80486>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм

ВВЕДЕНИЕ 3

1 ХАРАКТЕРИСТИКА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ «СЛЕТАТЬ.РУ» 5

1.1 Основные сведения о туристической фирме «Слетать.ру» (ИП Москалёва Виктория Александровна) 5

1.2 Направления деятельности 8

2 ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ «СЛЕТАТЬ. РУ» 11

2.1 Организационная структура 11

2.2 Должностная инструкция менеджера по туризму в турагентстве «Слетать.ру» 14

3 ИТОГИ ПРАКТИКИ И РЕАЛИЗОВАННЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ ВО ВРЕМЯ ЕЁ ПРОХОЖДЕНИЯ 20

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 25

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 26

ВВЕДЕНИЕ

В наши дни передвижение людей в туристских целях охватило все страны земного шара. Во многих странах мира, в том числе и в России туризм выступает своеобразным катализатором социально-экономического развития. И одним из главных направлений перехода к инновационному социально ориентированному типу экономического развития России является создание условий для улучшения качества жизни российских граждан, в том числе за счет развития инфраструктуры отдыха и туризма, а также обеспечения качества, доступности и конкурентоспособности туристских услуг в Российской Федерации.

Туризм активно развивается не только с точки зрения социально-экономического явления, но и в рамках самостоятельной востребованной профессиональной области. Так, прохождение практики на предприятии индустрии туризма является важнейшим элементом при подготовке квалифицированного специалиста для данной сферы. Практика дает возможность применить полученные в процессе обучения знания и умения, позволяет глубже осмыслить и понять экономические процессы, специфику сферы туризма, что в дальнейшем способствует развитию необходимых профессиональных навыков и формированию соответствующего опыта.

В соответствии с учебным планом мною осуществлялось прохождение практики в туристическом агентстве «Слетать.ру» (ИП Москалёва Виктория Александровна), расположенном в г. Барнауле.

Целью практики является закрепление полученных теоретических знаний в процессе обучения, формирование общих и профессиональных компетенций; приобретение практического опыта, знакомство с основными принципами ведения туристской деятельности, управленческими и иными связями, правилами взаимодействия с потребителями услуг.

Цель отчета – проанализировать проделанную работу на предприятии, провести диагностику самого предприятия индустрии туризма.

В соответствии с целью прохождения практики были поставлены следующие профессиональные задачи:

- Научиться решать профессиональные задачи;
- Изучить основы организации процесса обслуживания клиентов;
- Научиться обрабатывать и анализировать информацию в профессиональной сфере;
- Выработать ряд практических навыков и компетенций в рамках осуществления профессиональной деятельности на предприятии индустрии туризма.

В рамках формирования и развития профессиональных компетенций необходимо отметить формирование следующих навыков:

- ОПК-1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учётом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта;
- ОПК-2 способность к разработке туристского продукта;
- ОПК-3 способность организовывать процесс обслуживания потребителей или туристов;

- ПК-способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме;
- ПК-3 готовность к реализации проектов в туристской индустрии;
- ПК-12 способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии.

1 ХАРАКТЕРИСТИКА ТУРИСТИЧЕСКОЙ ФИРМЫ «СЛЕТАТЬ.РУ»

1.1 Основные сведения о туристической фирме «Слетать.ру» (ИП Москалёва Виктория Александровна)

Компания «Слетать.ру» существует уже более 10 лет. Изначально компания ориентировалась прежде всего на создание соответствующих IT-инструментов для всех заинтересованных участников туристической индустрии. Сегодня компания предлагает одну из наиболее удобных и функциональных систем поиска туров, собственный центр бронирования, отдельные IT-продукты для туристического бизнеса, а также сеть туристических агентств.

Компания отличается достаточно динамичной историей развития. Так, в 2014 году компания «Слетать.ру» была признана самым популярным средством поиска туров среди прочих туристических агентств России по версии издания «Тонкости туризма». Если в 2015 году был запущен Центр бронирования с открытием представительства в Москве, а суммарная численность сотрудников достигала 120 человек, то уже в 2016 году был запущен новый автоматизированный Центр бронирования, было открыто более 260 филиалов. В том же 2016 году компания вошла в список Forbes в рейтинге ТОП-25 наиболее выгодных отечественных франшиз.

2017 год для компании был ознаменован уже 470 офисами по всей стране, а в рейтинге Forbes компания заняла уже 2 позицию в ТОП-25.

Итоги 2018 года были для компании не менее значимы. Так, численность офисов компании насчитывала уже 575 филиалов, которые расположились в 223 городах России. Была усовершенствована автоматизированная система поиска туров, а число пользователей сервиса возросло более чем на 30%. Уже традиционно компания была включена в тот же рейтинг издания Forbes. К 2018 году был создан собственный Центр обучения для сотрудников и партнеров, а главный офис компании насчитывал уже более 300 сотрудников.

Таким образом, практически все известные офисы компании «Слетать.ру» по всей стране работают в рамках франчайзинговой деятельности. Туристическое агентство «Слетать.ру», расположенное в Барнауле не является исключением.

Следует отметить, что франчайзинг представляет собой особый вид экономических отношений между участниками рынка, в рамках которых осуществляется передача одной стороной (франчайзером) другой стороне (франчайзи) разработанную бизнес-модель за определенную плату. То есть франчайзинг представляет собой некую форму лицензирования, в рамках которой предоставляются права действовать от имени франчайзера с использованием товарного знака и других элементов бренда франчайзера.

Так, компания предлагает своим потенциальным партнерам не только работать под именем известного бренда, но и реальные возможности для быстрой окупаемости (около 3-х месяцев). Помимо этого компания изготавливает сайт, самостоятельно занимается установкой необходимых модулей поиска туров, а также CRM-системы.

Именно поэтому предприятие индустрии туризма, где осуществлялось прохождение практики, имело все необходимое техническое оснащение, в том числе с точки зрения автоматизации бизнеса. К тому же здесь существуют постоянная юридическая поддержка, помощь в реализации дизайнерских инициатив, готовые решения в области маркетинга и собственная брендированная сувенирная продукция.

Компания является бессменным участником различных тематических профессиональных мероприятий: выставок, конференций, семинаров.

Офис компании расположен по адресу: город Барнаул, ул. Деповская, дом 36. Основателем компании является Геннадий Колобов.

Изначально компания развивалась в качестве самостоятельного туристического агентства «Транзит Плюс», создана была в 1999 году. В 2002 году компания уверенно вышла на рынок Алтайского края. Уже в 2009 году, параллельно непрерывно совершенствуя принципы реализации деятельности и профессиональные компетенции трудящихся в компании специалистов, компания вошла в сеть группы компаний «Авиафлот».

И вот, в 2014 году компания входит в сеть туристических агентств «Слетать.ру». Под брендом «Слетать.ру» компания успешно развивается и по сей день.

Миссия агентства звучит следующим образом: «Мы страстно любим каждый уголок этой планеты, мы обожаем путешествия и стремимся передать эту радость нашим клиентам.

Нашей миссией является воплощение в жизнь Ваших желаний получать радость и удовольствие в жизни от отдыха и путешествий!».

Приоритетными принципами, которыми руководствуется компания в процессе реализации своей деятельности, являются любовь к путешествиям, стремление к непрерывному развитию индивидуальности, уважение к себе и окружению.

В состав персонала компании входят директор офиса продаж, ведущий менеджер и менеджер по продажам.

Офис компании расположен на первом этаже жилого дома, при входе имеется специальная вывеска с фирменным наименованием.

В качестве приоритетных инструментов рекламы и продвижения используется не только работа в рамках крупнейшего бренда (а бренд, как известно, может являться «самостоятельным» средством продвижения и формирования доверия со стороны потребителя), но и распространение в офисе продаж сувенирной продукции, подарки клиентам, наличие каталогов путешествий, брошюр и проспектов, ведение электронной рассылки, поздравления со значимыми праздниками постоянных клиентов (в рамках поддержания лояльности потребителей и актуальных тенденций развития связей с общественностью), реклама в офисе продаж, а также ведение группы «ВКонтакте», где публикуются не только наиболее востребованные или

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ
2. Об основах туристской деятельности: Федеральный закон Российской Федерации. – М.: Кремль, 1996. – 36 с.
3. Арженовский И.В. Маркетинг регионов: учебное пособие / И.В. Арженовский – М.: Юнити-Дана, 2012. – 135 с.
4. Внутренняя документация предприятия «Слетать.ру» ИП Москалёва Виктория Александровна
5. Косолапов А.Б. География российского внутреннего туризма: учебное пособие / А.Б. Косолапов – М.: КноРус, 2014. – 267 с.
6. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М.: КноРус, 2016. – 294 с.
7. Кусков А.С. Туристское ресурсоведение: учебное пособие / А.С. Кусков – М.: Академия, 2008. – 207 с.
8. Официальный сайт «Слетать.ру» г. Барнаул [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://barnaul22.sletat.ru/>
9. Официальный сайт «Слетать.ру». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://sletat.ru/>
10. Справочная система «Консультант плюс». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.consultant.ru
11. Сухов Р.И. Организация работы туристического агентства: учебное пособие / Р.И. Сухов. – М.: ИКЦ «Март», 2005. – 144 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/80486>