**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ РФ**

**Российская международная академия туризма**

**Тульский филиал**

**ОТЧЕТ ПО УЧЕБНО-ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ**

**Турагентства**

### Выполнил:

**Студент 3 курса**

**Заочного отделения**

**Крылова Н.С.**

**Тула, 2008г.**

**Характеристика базового предприятия:**

1. Название: ООО «Межрегионкурорт»
2. Адрес, телефон: 300000, Тула, Каминского 21, офис 201;

тел./факс: (4872) 367-747

1. Ф.И.О. директора: Камаев Владимир Алексеевич
2. Кол-во сотрудников, их должностные обязанности в штате: 2чел. (директор менеджер).

Работа заключается в продаже туристских путевок, как по России, так и за рубежом, а так же прием туристов в Туле и тульской обл.; работа в системе Интернет с крупными поставщиками туристских услуг; общение с клиентами; оплата туров; сопровождение группы на экскурсионном автобусном маршруте; бронирование туристских услуг и т.д.

1. Техническое оснащение: персональные компьютеры, факсимильный аппарат, ксерокс, принтер, высокоскоростной модем.
2. Охрана труда: рабочее место оснащено правильно.

**Задачи базового предприятия:**

Миссия компании – обеспечение качественными услугами наших клиентов.  
Цели, которые мы ставим для себя – развитие туризма в Туле и Области. Программы по приему в Туле разрабатываются на основе пожеланий наших туристов и, как правило, представляют собой различные варианты экскурсионного обслуживания на срок от одного дня и более.

1. организация продажи туристского продукта с выгодой, как для организации, так и для клиентов.
2. Продвижение туров с помощью правильно донесенной информацией до клиента (СМИ)
3. Предоставление полного спектра услуг. Это достигается путем обучения и повышения знаний сотрудников: выставки, семинары, самостоятельная работа.
4. Обеспечение работников достойной заработной платы.
5. Приобретение новых клиентов, которых надо заинтересовать так, чтобы они стали постоянными.

**Направление деятельности предприятия, виды туризма, сотрудничество с туроператорами.**

[**Туристическое агентство «Межрегионкурорт»**](http://mrkt.boom.ru) основано в 1994 году. Значительными событиями стали сотрудничество с Японским Толстовским обществом, Лейпцигской ярмаркой, участие в организации и проведении чемпионата Европы по марафонским заплывам в ластах в Туле.

***Зарубежные поездки представлены следующими направлениями:***

- морские курорты - это Египет, Таиланд, Куба, Индия (Гоа), ОАЭ и пр.;

- экскурсионные туры – это Скандинавия, Франция, Италия, Германия.

Среди экскурсионных туров очень интересны поездки в центрально-европейские страны через Скандинавию (автобусом из Санкт-Петербурга в Финляндию, далее паромом в Швецию и Германию, затем вновь автобусом в Париж.

***Отдых в России:***

- в Тульской области на Оке;

- в санаториях Ставрополья, Кубани, Минеральных вод;

- экскурсионные туры по России и странам СНГ;

- Санкт-Петербург, Киев, Карелия.

Турагентство сотрудничает с ведущими российскими туроператорами. Так как основной поток туристов в нашей стране, в частности в Туле, предпочитают отдых в таких странах, как Турция, Египет, Греция, Болгария, то и основная работа осуществляется с теми туроператорами, которые специализируются на этих направлениях. Среди них самыми надежными считаются: «Мостревел – отдых для всех», «Пегас», «Натали – Тур», «Туртрансвояж» (специализация по направлению – Скандинавия)

**Должностная инструкция и обязанности менеджера турагентства:**

УТВЕРЖДАЮ  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)  
  
Директор предприятия  
(учреждения, организации)  
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ МЕНЕДЖЕРА ПО ТУРИЗМУ**

**I. Общие положения**

1 Менеджер по туризму относится к категории технических исполнителей.

2 На должность менеджера по туризму назначается лицо, имеющее (высшее; среднее) профессиональное образование, дополнительную подготовку по туристской деятельности, (без предъявления требований к стажу; стаж работы не менее 1 года (2 лет, 3 лет, др.).

3 Агент по туризму должен знать:

- Закон РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации", иные нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристской деятельности.

- Географию стран мира.

- Порядок оформления договоров и заключения контрактов по реализации туров.

- Правила бронирования билетов и услуг.

- Схемы работы с отелями, гостиницами, компаниями-перевозчиками (авиа, железнодорожными, автобусными, круизными и др.), иными организациями.  
- Основы туристского права.

- Иностранный язык.

- Правила оформления туристской документации (туристических путевок, ваучеров, страховых полисов и др.).

- Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров.

- Методики составления отчетности.

4 Назначение на должность менеджера по туризму и освобождение от должности производится приказом руководителя организации.

5 Менеджер по туризму подчиняется непосредственно

6 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

7 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**II. Должностные обязанности менеджера по туризму:**

1. Предлагает клиенту имеющийся выбор вариантов проведения отдыха, дает рекомендации и советы по выбору мест отдыха, консультирует клиента об особенностях социально-демографических и природно-климатических условий места отдыха.
2. Проводит мини-рекламу выбранного места, описывает его достоинства и преимущества.
3. Предоставляет путеводители, карты, схемы, планы местности.
4. Заключает договор на оказание туристских услуг.
5. Организует взаимодействие с транспортными предприятиями, гостиницами и турагентствами.
6. Дает необходимые рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (регионе) пребывания.
7. Оформляет необходимые туристические документы.
8. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
9. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**III. Права**

1. Менеджер по туризму имеет право:
2. Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.
3. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
4. Требовать от руководства обеспечения организационно-технических условий и оформления установленных документов, необходимых для исполнения должностных обязанностей.
5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**IV. Ответственность**

1. Менеджер по туризму несет ответственность:
2. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, - в пределах, установленных действующим трудовым законодательством РФ.
3. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, - в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством РФ.
4. За причинение материального ущерба организации - в пределах, установленных действующим трудовым законодательством РФ.
5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

С инструкцией ознакомлен: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
  
"\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

**Примеры проектирования туров по Тульской обл. с использованием местных рекреационных ресурсов:**

***Тур «ТУЛА АРСЕНАЛЬНАЯ» - 1 день***

- Прибытие в Тулу, встреча,

- Посещение Музея оружия, одного из старейших в стране музеев. Он располагает собранием оружия от Петровских времен до наших дней. Изделия Тульских оружейников отличаются большим мастерством художественной обработки металла, дерева, а также качеством исполнения оружия.

- Экспозиция «Пытки и наказания в Средневековой Руси». Экскурсия включает в себя посещение «пыточной камеры» в одной из башен Тульского Кремля и выставку костюма и доспехов воинов 15-16 веков, посвященную истории их развития на Руси и сопредельных регионов: Степи и Западной Европы.

- Экскурсия на Пивоваренную компанию «Балтика –Тула». Ознакомление с производством компании, самим процессом варки пива на основе солода из ячменя. Компания «Балтика-Тула» оснащена современным технологическим оборудованием, что позволяет ей производить отменное пиво нескольких видов, в том числе и пиво марки «Арсенальное» разной степени крепости. Высокое качество пива позволяет компании «Балтика –Тула» успешно конкурировать на рынке с другими производителями этой продукции. После осмотра предлагаем произвести дегустацию всех сортов пива, которое производит «Балтика-Тула».

Стоимость программы в Музее Оружия на 20 чел. - взрослые – 1200 руб.

Стоимость программы (+1 руководитель бесплатно) на 20 чел. школьники- 1000 руб.

Стоимость экскурсионного обслуживания экспозиции «Пытки и наказания в Средневековой Руси».

В стоимость входит на группу 20 чел.+ 1 руководитель бесплатно.

Стоимость экскурсионного обслуживания на группу 20 чел. – взрослые - 700 руб.

Стоимость - 20 чел. - школьники - 500 руб.

Стоимость экскурсионного обслуживания и дегустации на Пивоваренной компании «Балтика –Тула».

Стоимость на группу 30 человек – взрослые – 2100 руб.

Стоимость на группу 40 человек – взрослые – 2800 руб.

Возможна организация:

Комплексного питания: завтрак, обед, ужин. Стоимость и меню могут быть согласованы по Вашему усмотрению.

***Тур «ВОЙНА и МИР» (1 день)***

*ЯСНАЯ ПОЛЯНА*

Посещение Мемориального комплекса «ЯСНАЯ ПОЛЯНА», который включает в себя Дом-Музей Л.Н.Толстого.

Сможете совершить экскурсию по Дому-музею Л.Н.Толстого, где он родился, прожил значительную часть своей жизни, написал лучшие книги, такие, как «Война и мир», «Анна Каренина», «Воскресенье» и др. Фонды Яснополянского музея насчитывают более 32 тысяч экспонатов. Обширная зеленая зона: Афонина роща, цветущие весной яблоневые сады.

События и праздники, проводимые в ЯСНОЙ ПОЛЯНЕ: торжества, посвященные дню рождения Л.Н.Толстого (9 сентября ), традиционные народные гуляния: Рождество, Масленица, Троица, конно-спортивные соревнования, детские праздники.

Стоимость программы по комплексу «ЯСНАЯ ПОЛЯНА» с обедом:

Для группы 30 чел. взрослые - 8900 руб.,

Для группы 30 чел. школьники - 8000 руб.,

***Тур «ДОРОГИ КУЛИКОВА ПОЛЯ» (1 день)***

9.00 - отъезд на Куликово поле,

11.00 - посещение Историко-этнографического музея в п. Епифань с чаепитием – « В гостях у купца Байбакова»

12.30 - экскурсия по мемориальному комплексу в с. Монастырщина: музей Куликовской Битвы, храм Рождества Богородицы,

14.00 - посещение мемориального комплекса на Красном холме Куликова поля ( колонна - памятник в честь Благоверного князя Дмитрия Донского, храм Сергия Радонежского ),

15.00 - обед в кафе Куликово поле (по желанию за доп.плату),

15.40 - посещение Прощеного колодца (Святой источник),

19-00 - возвращение в Тулу

*Посещение Историко-этнографического музея в п. Епифань* - (игровое занятие с чаепитием – «В гостях у купца Байбакова»). Знакомство с русским бытом Тульской губернии. Специалисты характеризуют древний город Епифань (ныне числится поселком) – как уездный городок, где остановилось время.

*Посещение мемориального комплекса на Красном холме Куликова поля -* (колонна-памятник в честь Благоверного князя Дмитрия Донского, храм Сергия Радонежского). *В комментарии не нуждается.*

*Посещение Прощеного колодца (Святой источник)* -  *святой источник, где можно набрать воду с собой.*

Стоимость экскурсионного обслуживания по музейному комплексу «КУЛИКОВО ПОЛЕ»

Для группы 40 чел.( + 2 руководителя бесплатно ) взрослые - 4500 руб. + обед 120 руб./1чел.( по желанию)

Для группы 40 чел. (+2 руководителя бесплатно) школьники - 3700 руб. + обед 120 руб./1чел. (по желанию)

**Технология обслуживания туристов на базовом предприятии:**

В этом турагентстве действует принцип «Клиент всегда прав». С приходом туриста в офис ему предлагают удобно расположиться и затем начинают разговор о предстоящем путешествии. Для начала менеджер узнает о направлении, куда бы хотел поехать турист. А за тем уже предлагает определенные туры. В начале туристу предоставляется каталог с описанием того или иного места, и пока он смотрит, менеджер в Интернете у туроператора ищет цену на данный тур. Затем говорит клиенту о цене, и если она его устраивает, то начинается оформление путевки. В начале заключается договор «Об оказании туристских услуг» в 2-х экземплярах, затем выписывается тур путевка. Оплата производится в офисе. Агентство оплачивает туру оператору по безналичному расчету.

**Анализ основных потоков туристов по основным направлениям:**

Основной поток туристов приходится на летний период (июнь-июль). Сейчас, многие туристы предпочитают отдыхать на Черноморском побережье Кавказа. Они покупают, так называемые, автобусные туры. Эти поездки стоят сравнительно не дорого. Пример автобусных туров: Геленджик (12 дней с дорогой), Лазаревское, Адлер, цена таких туров колеблется от 5000 до 7500 руб.

Многие клиенты предпочитают зарубежные поездки. В основном это курорты Турции, Египта, Греции.

Но определенное кол-во людей, с достатком выше среднего предпочитают туры в ОАЭ, Таиланд, в страны Карибского бассейна, в Европу.

**Приобретенные во время практики знания, умения, навыки.**

Практика дала мне необходимые навыки менеджера, в первую очередь, ознакомиться в общем, что такое туризм, но уже не на теории, как работают турагентства, какие существуют туроператоры, как правильно оформить продажу тура. А главное – это общение с клиентами. В процессе общения можно выявить особенности психологии человека, его настрой. И опытный менеджер всегда увидит сильные и слабые стороны клиента, и сумеет реализовать тур.

Так же появились навыки работы и с техническими средствами: факсимильным аппаратом, системой Интернет, и вообще было полезно проследить работу менеджера, и в трудную ситуацию чем-нибудь помочь.

**Замечания и предложения по улучшению работы базового преприятия:**

Мне кажется, что было бы выгодно для турагентства необходимо большую часть расходов направлять на рекламу в престижных СМИ (быть может даже на телевидении). Конечно, это бы стоило огромных капиталовложений, но «цена оправдывает качество».

**ДНЕВНИК ПРАКТИКАНТА**

**1-й день:**

Знакомство с деятельностью турагентства ООО «Межрегионкурорт» и с его сотрудниками.

**2-й день:**

Просмотр печатной продукции фирмы (каталоги, буклеты). Чтение информации о странах. Слежу за тем, как менеджер отвечает на телефонные звонки, как разговаривает с клиентом.

**3-й день:**

Отвечаю на телефонные звонки, но консультацию дает менеджер.

**4-й день:**

Оплачиваю рекламу (поездка в редакцию газет «Слобода» и «Моя реклама»).

**5-й день:**

Оформление документации. Заполнение с помощью менеджера договора и туристской путевки (образцы).

**6-й день:**

Прием и отправка факсов, работа с электронной почтой. Фильтрация данных.

**7-й день:**

Оплата тура поставщику через «Импекс-банк» по смарт-карте, в офисе банка. Консультация клиентов по телефону самостоятельно, без помощи менеджера.

**8-й день:**

Звонки по музеям Тулы и области, уточнение цены билетов (взрослые, детские) для организации экскурсионного обслуживания.

**9-й день:**

Учимся работе в Интернете. Основные сайты туристских компаний, цены на туры, спецпредложения, вылеты, расписания авиарейсов.

**10-й день:**

Подробный рассказ менеджера о бронировании туристских услуг и о способах оплаты.

**11-й день:**

Работа с клиентами в офисе. Помощь менеджеру. Оформление туристского договора на обслуживание и оформление туристской путевки.

**12-й день:**

Оплата рекламы, оплата тура в Санкт-Петерберг.

**13-й день:**

Консультация посетителей с помощью менеджера, прием факсов.

**14-й день:**

Работа с электронной почтой. Помощь менеджеру в оформлении документации.

**15-й день:**

Отвечаю на телефонные звонки, принимаю и отправляю факсы.