**Министерство образования Российской Федерации**

**Российская международная академия туризма**

**Тульский филиал**

**Отчет по экономической**

**практике менеджмента**

Выполнила:

Студентка 4 курса,2группы

Шамонина Л.Ю

Место практики: OOO« ТК Бриз»

Сроки практики: 6.07.09 – 20.07.09

В качестве кого: менеджера

Проверил:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Потапова Е. В.

Тула 2009

**План**

**1.Характеристика базового предприятия**

**2.Задачи базового предприятия**

**3.Направление деятельности предприятия**

**4. Анализ рекламной деятельности турагентства**

**5. Статистический анализ потока посетителей турагентства на примере одной рабочей недели.**

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

**7. Замечания и предложения по улучшению работы базового предприятия.**

**8.Дневник**

**1. Характеристика базового предприятия:**

* название: ООО «ТК Бриз»;
* адрес: 300000, г. Тула, пр. Ленина, д.21/оф7;
* телефон: (4872) 36-76-49, 36-34-38;
* Ф.И.О. директора: Тихонов Олег Юрьевич ;
* количество сотрудников: 5 человек (директор, бухгалтер, старший менеджер, менеджеры по туризму).

Должностные обязанности сотрудников:

Директор осуществляет общее руководство фирмой, а также обслуживание VIP клиентов.

В обязанности менеджера входит соблюдение полной конфиденциальности при оформлении документов на туристическую поездку всех клиентов туристической компании.

Менеджер должен:

- регулярно обновлять и содержать в порядке информационные материалы по тем туристическим поездкам, которые предлагаются к продаже в туристическом агентстве;

- заключать договор с клиентом;

- выписывать счет на поездку и передавать его в кассу для оплаты;

- в случае отказа клиента от забронированного тура отправлять отказ в операторскую фирму и выписывать счет на оплату штрафа, если это необходимо;

- при поступлении 100% оплаты тура, выписывать клиенту путевку;

- не позднее, чем за один день до поездки, передавать клиенту билеты, ваучеры, страховой полис, информационный листок или сообщать, где необходимо получить пакет документов на турпоездку, в случае, если данные документы передаются в аэропорту;

- менеджер обязан тщательно проверять правильность заполнения выездных документов;

- доводить до клиента информацию о стране пребывания во всех аспектах и предоставлять каталоги с подробным описанием предлагаемого тура;

- принимать заявку от клиента;

- направлять запрос туроператору о возможности реализации данной заявки;

- получать подтверждение от туроператора на комплекс заказанных услуг, сроки и стоимость тура.

Менеджер обязан совершенствовать свои профессиональные навыки, расширять кругозор, знакомиться с последними публикациями по проблемам туризма;

* техническое оснащение: 5 компьютеров с выходом в Интернет, принтеры, телефоны, факс, ксерокс, система кондиционирования;
* охрана труда: соответствует законодательству и ТК РФ (8-часовой рабочий день, выходные, отпуска).

**2. Задачи базового предприятия:**

* проектирование туров;
* организация путешествий;
* организация экскурсионных программ;
* продажа туристских услуг;
* бронирование билетов на все рейсы зарубежных и российских авиакомпаний;
* размещение в гостиницах;
* предоставление услуг службы переводчиков;
* встреча - проводы гостей на железнодорожных или аэровокзалах;
* расширение клиентской базы, налаживание новых контактов;

**3. Направление деятельности предприятия:**

* выездной туризм;
* внутренний туризм;
* детский отдых;
* образовательные туры;
* прием туристов в Туле.

ООО «ТК Бриз» сотрудничает со следующими туроператорами: TEZ-tour; Natalie-tour; MOS TRAVEL; CORAL-TRAVEL;

**4. Анализ рекламной деятельности турагентства.**

Рекламную деятельность турагентство осуществляет следующим образом:

* размещает рекламу в прессе (журналы «Золотой квадрат», «Досуг», газеты «Слобода», «Телесемь»);
* размещает рекламные ролики на ТВ по центральным каналам и бегущую строку на каналах ТВ-центр и СТС;
* участие в выставках фирма не принимает, но регулярно посещает профессиональные семинары.
* сувенирная реклама: распространение настольных и мини календарей с логотипом фирмы;
* наружная реклама: размещает баннеры и уличные стенды на центральных улицах города.

Также у турагентства есть свой сайт (www.briz-tula.ru).

Анализ рекламы в прессе:

Турагентство «Бриз» выбирает для размещения своей рекламы те печатные издания, которые являются наиболее востребованными среди населения. Реклама размещается в рубриках «путешествия», «туризм». В рекламе отображается логотип и рекламный слоган фирмы, преобладают синие и желтые цвета. Указывается адрес, телефон и адрес в интернете, а также некоторые направления, по которым работает фирма.

Таким образом, турагентство «Бриз» осуществляет эффективную рекламную деятельность, что способствует привлечению большого количества потенциальных клиентов.

**5. Статистический анализ потока посетителей турагентства на примере одной рабочей недели.**

Таблица потока посетителей турагентства «Бриз» на примере одной рабочей недели с 6.07.2009 по11.07.2009 г. Часы работы турагентства «Бриз» с 10-00 до 18-00. Т.к. поток посетителей зависит не только от дня недели, но и от времени суток, то для удобства рабочий день был разбит на 2 интервала с 10-00 до 14-00 и с 14-00 до 18-00.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Раб. часы | Дни недели/кол. человек | | | | | |
| понедельник | вторник | среда | четверг | пятница | суббота |
| 10-00-14-00 | 2 чел. | 3 чел. | 3 чел. | 4 чел. | 5 чел. | 7 чел. |
| 14-00-18-00 | 5 чел. | 4 чел. | 5 чел. | 6 чел. | 7 чел. | - |

По данным таблицы можно сделать вывод, что поток посетителей зависит от дня недели и времени суток, увеличивается ближе к выходным и наибольшее количество посетителей турагентства наблюдается в выходной день – субботу.

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

* Практика ведения телефонных переговоров с туристами и операторами.
* Навык работы по поиску туров.
* Оформление полного пакета документов.
* Бронирование туров.
* Освоение программы 1С-турагентство.
* Помощь при выборе наиболее приемлемого варианта тура для туристов.
* Изучение технологий работы с туристами: оформление турпутевок, договоров

**7. Замечания и предложения по улучшению работы базового предприятия.**

Для улучшения работы турагентства необходимо усилить рекламную и маркетинговую деятельность, оказывать более широкий спектр услуг, таких как- помощь при оформлении виз и покупке ж/д билетов, расширить рекламу,что будет способствовать привлечению большего потока туристов.

ДНЕВНИК

|  |  |
| --- | --- |
| **ДАТА** | **ВЫПОЛНЯЕМЫЕ РАБОТЫ** |
| 06. 07. 2009 | Работа с клиентами турагентства, поиск подходящего тура |
| 07. 07. 2009 | Помощь в оформлении документов по турам |
| 08. 07. 2009 | Бронирование и оформление полного пакета документов по туру |
| 09. 07. 2009 | Проведение телефонных переговоров с туристами и операторами |
| 10. 07. 2009 | Помощь в оформлении документов по турам |
| 11. 07. 2009 | Работа с клиентами турагентства, поиск подходящего тура |
| 12. 07. 2009 | Бронирование и оформление полного пакета документов по туру |
| 13. 07. 2009 | Помощь в оформлении документов по турам |
| 14. 07. 2009 | Бронирование и оформление полного пакета документов по туру |
| 15. 07. 2009 | Работа с клиентами турагентства, поиск подходящего тура |
| 16. 07. 2009 | Проведение телефонных переговоров с туристами и операторами |
| 17. 07. 2009 | Помощь в оформлении документов по турам |
| 18.07.2009 | Оформление турпутевок, договоров |
| 19.07.2009 | Отправление заявок на бронирование |