**Отчет по преддипломной практике ООО «Астон» 2**

**с 19.01.06 по 08.03.06**

**Ростовский государственный университет путей сообщения (РГУПС)**

**Ростов-на-Дону**

**2006**

**Характеристика организационной структуры турфирмы**

Фирма «Астон» профессионально занимается туризмом, начиная с 2001 года. Менеджеры имеют опыт работы или высшее образование в сфере туризма. Есть лицензии на туроператорскую и турагентскую деятельность выданные Министерством экономического развития и торговли. Уже в 2001г туристам предлагались туры в Финляндию, Болгарию, Кипр, Испанию, Тайланд и круизы по Черному и Средиземному морям. 2002г – «Астон» отправляет туристов во Францию, Египет и на Крит. 2003г - пополняется список стран, предлагаемых для автобусных туров - теперь это Чехия, Польша, Австрия, Италия, Бельгия, Голландия, Германия, Дания, Норвегия, Швеция; организуются туры на побережье Хорватии. На данный момент фирма работает по таким странам, как Финляндия, Швеция, Дания, Норвегия, Германия, Англии, Франция, Испании, Тунис, Египет, Болгария, Хорватия, Греция (о. Крит), Кипр, Турция, Израиль, Чехия, Таиланд, Италия, а также организует индивидуальные туры в любую точку мира.

В сфере туризма качество предлагаемого турпродукта в значительной мере зависит от эффективности работы персонала. В связи с этим, в указанной сфере основным инструментом стимулирования работы персонала должна стать взаимосвязанная система экономических и социальных методов, что позволит: повысить эффективность использования кадрового потенциала, осуществлять профессиональное и социальное развитие персонала, избежать значительной текучести кадров в рамках предприятия в силу их экономической заинтересованности, изменить мотивационные характеристики персонала. Высшим органом управления фирмой является генеральный директор. Генеральный директор решает вопросы изменения устава, утверждает годовые результаты деятельности, а также решает вопросы по ликвидации и реорганизации фирмы. Работников фирма набирает с биржи труда в соответствии и их квалификацией и разрядом. Также возможно привлечение молодых сотрудников с незаконченным высшим или средним специальным образованием для прохождения практики. Взаимоотношения генерального директора с подчиненными, охрана труда, социальное развитие регулируется законодательством РФ.

Структура ТФ «Астон»

Санкт-Петербург, ул. Салова, 63, оф. 322

тел./факс: (812) 449-75-30

Администратор баз данных

Секретарь

Менеджер по рекламе

Бухгалтер

Юрист

Кассир

Менеджеры по продажам (туроператоры, турагенты)

Генеральный директор

(он же Главный бухгалтер)

Каждый из работников турфирмы выполняет определенные функции, руководствуясь должностными инструкциями.

На турагента возлагаются следующие функции:

1. Установление деловых контактов между покупателями и продавцами товаров.

2. Обеспечение выполнения условий, предусмотренных заключенными соглашениями.

3. Оказание коммерческих услуг.

4. Оформление документации.

5. Сопровождение групп туристов к месту назначения.

В соответствии с функциями у турагента есть должностные обязанности:

1. Участвовать в работе по установлению необходимых деловых контактов между покупателями и продавцами товаров, а также оказанию различных коммерческих услуг.

2. Содействовать покупке и продаже групповых туров и туров по системе «все включено».

3. Обеспечивать надлежащее оформление заключаемых договоров и контрактов, других необходимых документов, в том числе страховых документов.

4. Организовывать предоставление транспортных средств и обеспечение выполнения других условий, предусмотренных заключенными соглашениями, договорами и контрактами.

На бухгалтера возлагаются следующие функции:

1. Ведение бухгалтерского учета и составление бухгалтерской отчетности.

2. Произведение начислений и перечислений налогов и сборов в бюджеты разных уровней, страховых взносов в государственные внебюджетные социальные фонды, платежей в банковские учреждения.

3. Расчеты всех видов выплат работникам.

4. Методическая помощь сотрудникам по вопросам бухгалтерского учета, контроля, отчетности и экономического анализа.

Должностные инструкции бухгалтера:

1. Выполнять работу по ведению бухгалтерского учета имущества, обязательств и хозяйственных операций (учет основных средств, товарно-материальных ценностей, затрат на производство, реализа-ции, результатов хозяйственно-финансовой деятельности, расчеты с поставщиками и заказчиками, а также за предоставленные услуги и т. п.).

2. Участвовать в разработке и осуществлении мероприятий, направленных на соблюдение финансовой дисциплины и рациональное использование ресурсов.

3. Осуществлять прием и контроль первичной документации по соответствующим участкам бухгалтерского учета и готовить их к счетной обработке.

4. Отражать на счетах бухгалтерского учета операции, связанные с движением основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств.

5. Составлять отчетные калькуляции себестоимости услуг, выявлять источники образования потерь и непроизводительных затрат, готовить предложения по их предупреждению.

6. Производить начисление и перечисление налогов и сборов в местный бюджет, страховых взносов в государственные внебюджетные социальные фонды, платежей в банковские учреждения, средств на финансирование капитальных вложений, заработной платы рабочих и служащих, других выплат и платежей, а также отчисление средств на материальное стимулирование работников.

7. Обеспечивать руководителей, аудиторов и других пользователей бухгалтерской отчетности сопоставимой и достоверной бухгалтерской информацией по соответствующим направлениям (участ-кам) учета.

8. Разрабатывать рабочий план счетов, формы первичных документов, применяемые для оформления хозяйственных операций, по которым не предусмотрены типовые формы, а также формы документов для внутренней бухгалтерской отчетности, участвовать в определении содержания основных приемов и методов ведения учета и технологии обработки бухгалтерской информации.

9. Участвовать в проведении экономического анализа хозяйственно-финансовой деятельности по данным бухгалтерского учета и отчетности в целях выявления внутрихозяйственных резервов, осуществления режима экономии и мероприятий по совершенствованию документооборота, в разработке и внедрении прогрессивных форм и методов бухгалтерского учета на основе применения современных средств вычислительной техники, в проведении инвентаризаций денежных средств и товарно-материальных ценностей.

10. Готовить данные по соответствующим участкам бухгалтерского учета для составления отчетности, следить за сохранностью бухгалтерских документов, оформлять их в соответствии с установленным порядком для передачи в архив.

11. Выполнять работы по формированию, ведению и хранению базы данных бухгалтерской информа-ции, вносить изменения в справочную и нормативную информацию, используемую при обработке данных.

12. Участвовать в формулировании экономической постановки задач либо отдельных их этапов, решаемых с помощью вычислительной техники.

На главного бухгалтера возлагаются следующие функции:

1. Руководство осуществлением бухгалтерского учета и отчетности.

2. Формирование учетной политики с разработкой мероприятий по ее реализации.

3. Оказание методической помощь работникам подразделений по вопросам бухгалтерского учета, контроля, отчетности и экономического анализа.

4. Обеспечение составления экономически обоснованных отчетных калькуляций себестоимости услуг, расчетов по зарплате, начислений и перечислений налогов и сборов в бюджеты разных уровней, платежей в банковские учреждения.

5. Выявление внутрихозяйственных резервов, устранение потерь и непроизводительных затрат.

6. Внедрение современных технических средств и информационных технологий

7. Контроль за своевременным и правильным оформлением бухгалтерской документации.

8. Обеспечение здоровых и безопасных условий труда для подчиненных исполнителей, контроль за соблюдением ими требований законодательных и нормативных правовых актов по охране труда. Должностные обязанности главного бухгалтера:

1. Осуществлять организацию бухгалтерского учета хозяйственно-финансовой деятельности и контроль за экономным использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов, сохранностью собственности фирмы.

2. Формировать в соответствии с законодательством о бухгалтерском учете учетную политику, исходя из структуры и особенностей деятельности предприятия, необходимости обеспечения его финансовой устойчивости.

3. Возглавить работу по подготовке и принятию рабочего плана счетов, форм первичных учетных документов, применяемых для оформления хозяйственных операций, по которым не предусмотрены типовые формы, разработке форм документов внутренней бухгалтерской отчетности, а также обеспечению порядка проведения инвентаризаций, контроля за проведением хозяйственных операций, соблюдения технологии обработки бухгалтерской информации и порядка документооборота.

4. Обеспечивать рациональную организацию бухгалтерского учета и отчетности на предприятии и в его подразделениях на основе максимальной централизации учетно-вычислительных работ и применения современных технических средств и информационных технологий, прогрессивных форм и методов учета и контроля, формирование и своевременное представление полной и достоверной бухгалтерской информации о деятельности предприятия, его имущественном положении, доходах и расходах, а также разработку и осуществление мероприятий, направленных на укрепление финансовой дисциплины.

5. Организовывать учет имущества, обязательств и хозяйственных операций, поступающих основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств, своевременное отражение на счетах бухгалтерского учета операций, связанных с их движением, учет издержек производства и обращения, исполнения смет расходов, реализации продукции, выполнения работ услуг.

6. Обеспечивать законность, своевременность и правильность оформления документов, составление экономически обоснованных отчетных калькуляций себестоимости услуг, расчеты по заработной плате, правильное начисление и перечисление налогов и сборов, страховых взносов в государственные внебюджетные социальные фонды, платежей в банковские учреждения, средств на финансирование капитальных вложений, погашение в установленные сроки задолженностей банкам по ссудам, а также отчисление средств на материальное стимулирование работников фирмы.

7. Осуществлять контроль за соблюдением порядка оформления первичных и бухгалтерских документов, расчетов и платежных обязательств, расходования фонда заработной платы, за установлением должностных окладов, проведением инвентаризаций основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств, проверок организации бухгалтерского учета и отчетности.

8. Участвовать в проведении экономического анализа хозяйственно-финансовой деятельности по данным бухгалтерского учета и отчетности в целях выявления внутрихозяйственных резервов, устранения потерь и непроизводительных затрат.

9. Принимать меры по предупреждению недостач, незаконного расходования денежных средств и товарно-материальных ценностей, нарушений финансового и хозяйственного законодательства.

10. Участвовать в оформлении материалов по недостачам и хищениям денежных средств и товарно-материальных ценностей, контролировать передачу в необходимых случаях этих материалов в следственные и судебные органы.

11. Принимать меры по накоплению финансовых средств для обеспечения финансовой устойчивости предприятия.

12. Осуществлять взаимодействие с банками по вопросам размещения свободных финансовых средств на банковских депозитных вкладах (сертификатах) и приобретения высоколиквидных государственных ценных бумаг, контроль за проведением учетных операций с депозитными и кредитными договорами, ценными бумагами.

13. Вести работу по обеспечению строгого соблюдения штатной, финансовой и кассовой дисциплины, смет административно-хозяйственных и других расходов, законности списания со счетов бухгалтерского учета недостач, дебиторской задолженности и других потерь, сохранности бухгалтерских документов, оформления и сдачи их в установленном порядке в архив.

14. Участвовать в разработке и внедрении рациональной плановой и учетной документации, прогрессивных форм и методов ведения бухгалтерского учета на основе применения современных средств вычислительной техники.

15. Обеспечивать составление баланса и оперативных сводных отчетов о доходах и расходах средств, об использовании бюджета, другой бухгалтерской и статистической отчетности, представление их в установленном порядке в соответствующие органы.

16. Оказывать методическую помощь работникам подразделений предприятия по вопросам бухгалтерского учета, контроля, отчетности и экономического анализа.

17. Руководить работниками бухгалтерии.

18. При отсутствии на предприятии юридических служб непосредственно осуществлять эту функцию. На генерального директора фирмы возлагаются следующие функции:

1.Общее руководство деятельностью фирмы.

2.Организация взаимодействия всех структурных подразделений.

3. Обеспечение выполнения всех принимаемых фирмой обязательств, включая обязательства перед бюджетами разных уровней и внебюджетными фондами.

4. Создание условий для внедрения новейшей техники и технологии, прогрессивных форм управления и организации труда.

5. Принятие мер по обеспечению здоровых и безопасных условий труда.

6. Контроль за соблюдением законности в деятельности всех служб.

7. Защита имущественных интересов предприятия в суде, арбитраже, органах государственной власти.

Должностные обязанности генерального директора:

1. Руководить в соответствии с действующим законодательством деятельностью фирмы, неся всю полноту ответственности за последствия принимаемых решений, сохранность и эффективное использование имущества организации, а также финансово-хозяйственные результаты ее деятельности.

2. Организовывать работу и эффективное взаимодействие всех структурных подразделений, направлять их деятельность на развитие и совершенствование качества услуг с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы, рост объемов реализации и увеличение прибыли, качества и конкурентоспособности производимой продукции, ее соответствие мировым стандартам в целях завоевания отечественного и зарубежного рынка и удовлетворения потребностей населения в соответствующих видах услуг.

3. Обеспечивать выполнение фирмой всех обязательств перед федеральным, региональным и местным бюджетами, государственными внебюджетными социальными фондами, поставщиками, заказчиками и кредиторами, включая учреждения банка, а также трудовых договоров (контрактов) и бизнес-планов.

4. Организовывать деятельность на основе широкого использования новейшей техники и технологии, прогрессивных форм управления и организации труда, научно-обоснованных нормативов материальных, финансовых и трудовых затрат, изучения конъюнктуры рынка и передового опыта (отечественного и зарубежного) в целях всемерного повышения технического уровня и качества услуг, экономической эффективности их производства, рационального использования и экономного расходования всех видов ресурсов. 5. Принимать меры по обеспечению предприятия квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных для жизни и здоровья условий труда, соблюдению требований законодательства об охране окружающей среды.

6. Обеспечивать правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности работ, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за порученное ему дело и результаты работы всего коллектива, выплату заработной платы в установленные сроки.

7. Обеспечивать на основе принципов социального партнерства разработку, заключение и выполнение коллективного договора, соблюдение трудовой дисциплины, способствовать развитию трудовой мотивации, инициативы и активности служащих.

8. Решать вопросы, касающиеся деятельности фирмы в пределах предоставленных ему законодательством, поручать ведение отдельных направлений деятельности другим должностным лицам.

9. Обеспечивать соблюдение законности в деятельности фирмы и осуществлении ее хозяйственно-экономических связей, использование правовых средств для финансового управления и функционирования в рыночных условиях, укрепления договорной и финансовой дисциплины, регулирования социально-трудовых отношений, обеспечения инвестиционной привлекательности фирмы в целях поддержания и расширения масштабов предпринимательской деятельности.

10. Защищать имущественные интересы предприятия в суде, арбитраже, органах государственной власти и управления.

На кассира возлагаются следующие функции:

1. Осуществление операций с денежными средствами и ценными бумагами.

2. Ведение кассовой книги.

3. Составление кассовой отчетности.

Должностные обязанности кассира:

1. Осуществлять операции по приему, учету, выдаче и хранению денежных средств и ценных бумаг с обязательным соблюдением правил, обеспечивающих их сохранность. 2. Получать по оформленным в соответствии с установленным порядком документам денежные средства и ценные бумаги в учреждениях банка для выплаты служащим заработной платы, премий, оплаты командировочных и других расходов.

3. Вести на основе приходных и расходных документов кассовую книгу, сверять фактическое наличие денежных сумм и ценных бумаг с книжным остатком.

4. Составлять кассовую отчетность.

На менеджера по рекламе возлагаются следующие функции:

1. Организация работы по рекламированию предлагаемых услуг.

2. Осуществление взаимодействия с деловыми партнерами, консультантами, экспертами, популярными лицами с целью совершенствования рекламной деятельности.

3. Организация обучения персонала, повышения квалификации сотрудников.

4. Контроль за соблюдением норм трудового законодательства в работе с персоналом.

Должностные обязанности менеджера по рекламе:

1. Организовывать работу по рекламированию услуг с целью их продвижения на рынки сбыта, информируя потребителей о преимуществах качества и отличительных свойствах рекламируемых услуг.

2. Осуществлять руководство, планирование и координацию работ по проведению рекламных кампаний.

3. Разрабатывать планы рекламных мероприятий по одному виду или группе товаров (услуг) и определяет затраты на их проведение.

4. Участвовать в формировании рекламной стратегии, основанной на перспективных направлениях дальнейшего организационного развития, инновационной и инвестиционной деятельности.

5. Осуществлять выбор форм и методов рекламы в средствах массовой информации, их текстового, цветового и музыкального оформления.

6. Определять конкретных носителей рекламы (газеты, журналы, рекламные ролики и др.) и их оптимальное сочетание.

7. Изучать рынок сбыта и покупательский спрос с целью определения наилучшего времени и места размещения рекламы, масштабов и сроков проведения рекламных кампаний, круга лиц, на которые должна быть направлена реклама, ориентируя ее на целевые группы по профессии, возрасту, покупательной способности, полу. 8. Организовывать разработку рекламных текстов, плакатов, проспектов, каталогов, буклетов, контролировать их качество, обеспечивая наглядность и доступность рекламы, соблюдение норм общественной морали, не допуская нарушений правил конкурентной борьбы.

9. Осуществлять контроль за разработкой и реализацией договоров и контрактов по рекламированию продукции или услуг.

10. Организовывать связи с деловыми партнерами, систему сбора необходимой информации и расширение внешних связей в целях совершенствования рекламной деятельности.

11. Анализировать мотивацию спроса на производимую продукцию или оказываемые услуги, организовывать изучение потребностей покупателей и определять направленность проведения рекламных кампаний.

На секретаря руководителя возлагаются следующие функции:

1. Осуществление работы по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности руководителя.

2. Ведение делопроизводства.

3. Организация приема посетителей.

Должностные обязанности секретаря:

1. Осуществлять работу по организационно-техническому обеспечению административно-распорядительной деятельности руководителя.

2. Принимать поступающую на рассмотрение руководителя корреспонденцию, передавать ее в соответствии с принятым решением в структурные подразделения или конкретным исполнителям для использования в процессе работы либо подготовки ответов.

3. Вести делопроизводство, выполнять различные операции с применением компьютерной техники, предназначенной для сбора, обработки и представления информации при подготовке и принятии решений.

4. Принимать документы и личные заявления на подпись руководителя.

5. Готовить документы и материалы, необходимые для работы руководителя.

6. Следить за своевременным рассмотрением и представлением структурными подразделениями и конкретными исполнителями документов, поступивших на исполнение, проверять правильность оформления подготовленных проектов документов, передаваемых руководителю на подпись, обеспечивать качественное их редактирование. 7. Организовывать проведение телефонных переговоров руководителя, записывать в его отсутствие полученную информацию и доводить до его сведения ее содержание, передавать и принимать информацию.

8. По поручению руководителя составлять письма, запросы, другие документы, готовить ответы авторам писем.

9. Выполнять работу по подготовке заседаний и совещаний, проводимых руководителем (сбор необходимых материалов, оповещение участников о времени и месте проведения, повестке дня.

10. Осуществлять контроль за исполнением работниками изданных приказов и распоряжений, а также за соблюдением сроков выполнения указаний и поручений руководителя, взятых на контроль.

11. Вести контрольно-регистрационную картотеку.

12. Обеспечивать рабочее место руководителя необходимыми средствами организационной техники, канцелярскими принадлежностями, создавать условия, способствующие его эффективной работе.

13. Печатать по указанию руководителя служебные материалы, необходимые для его работы или вводить текущую информацию в банк данных.

14. Организовывать прием посетителей, содействовать оперативности рассмотрения просьб и предложений работников.

15. Формировать дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

На администратора баз данных возлагаются следующие функции:

1.Поддержание в актуальном рабочем состоянии полного объема оперативной и накапливаемой информации, а также защита информации от несанкционированного доступа;

2.Обмен информацией в соответствии с установленным порядком (в том числе с использованием электронных сетей телекоммуникаций).

Должностные обязанности администратора:

1. Анализировать информационные потребности структурных подразделений предприятия;

2. Согласовывать с руководителем вопросы по совершенствованию процесса хранения и обработки информации с целью обеспечения требуемой достоверности результатов и минимизации времени расчетов;

3. По запросам заинтересованных подразделений организации совместно с отделом информатизации составлять технические задания на разработку программного обеспечения новых задач;

4. Осуществлять комплекс работ по внедрению программных средств; 5. Осуществлять систематическое обучение служащих приемам и навыкам работы на компьютерах, а также работе с внедряемыми программными средствами;

6. Осуществлять контроль за работой компьютеров и своевременно сообщать о сбоях и неисправ-ностях;

7. Осуществлять учет и хранение документов, имеющих отношение к автоматизированной обработке информации на компьютерах;

8. Обобщать и анализировать замечания пользователей по результатам эксплуатации задач и передавать информацию об отмеченных недостатках;

9. Следить за обеспечением целостности, достоверности и сохранности циркулирующих в автоматизированной информационной системе данных;

На юриста возлагаются функции:

1. Участие в разработке документов правового характера.

2. Методическое руководство правовой работой.

3. Участие в разработке и осуществлении мероприятий по укреплению договорной финансовой и трудовой дисциплины.

4. Консультация работников предприятия по юридическим вопросам, оказание содействия в оформлении документов и актов имущественно-правового характера.

Должностные обязанности юриста:

1. Разрабатывать или принимать участие в разработке документов правового характера.

2. Осуществлять методическое руководство правовой работой на предприятии, оказывать правовую помощь при подготовке и оформлении различного рода правовых документов, участвовать в подготовке обоснованных ответов при отклонении претензий.

3. Готовить материалы о хищениях, растратах, недостачах, нарушении экологического законодательства и об иных правонарушениях для передачи их в арбитражный суд, следственные и судебные органы, осуществлять учет и хранение находящихся в производстве и законченных исполнением судебных и арбитражных дел.

4. Участвовать в разработке и осуществлении мероприятий по укреплению договорной, финансовой и трудовой дисциплины, обеспечению сохранности имущества фирмы.

5. Проводить изучение, анализ и обобщение результатов рассмотрения претензий, судебных и арбитражных дел, практики заключения и исполнения договоров с целью разработки предложений об устранении выявленных недостатков и улучшении хозяйственно-финансовой деятельности фирмы. 6. В соответствии с установленным порядком оформлять материалы о привлечении работников к дисциплинарной и материальной ответственности.

7. Принимать участие в работе по заключению хозяйственных договоров, проведении их правовой экспертизы, разработке условий коллективных договоров и отраслевых, тарифных соглашений, а также рассмотрении вопросов о дебиторской и кредиторской задолженности.

8. Контролировать своевременность представления справок, расчетов, объяснений и других материалов для подготовки ответов на претензии.

9. Вести работу по систематизированному учету и хранению действующих законодательных нормативных актов, производить отметки об их отмене, изменениях и дополнениях, готовить справоч-ную документацию на основе применения современных информационных технологий и вычисли-тельных средств.

10. Принимать участие в подготовке заключений по правовым вопросам, возникающим в деятель-ности фирмы, проектам нормативных актов, поступающих на отзыв.

11. Осуществлять информирование сотрудников о действующем законодательстве и изменениях в нем, ознакомление должностных лиц предприятия с нормативными правовыми актами, относящи-мися к их деятельности.

12. Консультировать служащих по организационно-правовым и другим юридическим вопросам, готовить заключения, оказывать содействие в оформлении документов и актов имущественно-право-вого характера.

**2. Характеристика деятельности турфирмы при формировании туристского продукта (на примере ТФ «Астон»)**

Туроператоры выполняют функции организаторов и создателей комплексного продукта для группового туризма. Туроператор предлагает путешествия различной стоимости и продолжитель-ности по различным направлениям и в разное время года.

Потребитель платит за поездку фиксированную цену. Начало маршрута предварительно оговаривается и является местом сбора группы. В стоимость поездки может включаться и услуги гида-переводчика, который в зависимости от условий может сопровождать группу в течение всей или части поездки. Турагент – это физическое или юридическое лицо, выступающее посредником по продаже сформированных туроператором туров. При имеющемся спросе на какой-либо тур клиента тщательно информируют о ценах, условиях проживания, особенностях страны, дают информацию об отелях, дают рекомендации и дельные советы, предоставляют буклеты и рекламные проспекты. Эту работу выполняет менеджер по продаже или генеральный директор, в зависимости от направления, также туриста знакомят с правилами предоставления услуг. Менеджеры ООО «Астон» работают с клиентами напрямую, через посредника или сами являются посредниками какой-либо фирмы. В последних 2-х случаях при клиенте делается заявка туроператору для получения информации о наличии мест. При утвердительном ответе клиент должен сделать предоплату или же оплатить путевку целиком. Предоплата, чаще всего составляет 50% и более. Но возможны варианты. Для постоянных клиентов, например, или в иных случаях турфирма варьирует сумму предоплаты. Оставшуюся сумму клиенту необходимо внести до определенного срока, который указывается в договоре. Генеральный директор или менеджер, каждый по своему направлению, посылает оператору заявку на бронирование и получает подтверждение тура. Деньги за тур отправляются оператору после подтверждения тура, по цене представленной в прайс-листе, за минусом процента комиссионных. Часто цены указаны в у.е., хотя оплата услуг принимается в рублях по курсы ЦБ на день оплаты или по другому курсу, который заранее оговаривается. Сейчас большое внимание уделяется страхованию, особенно при поездках за границу. Собираясь в поездку, мало кто задумывается, о неприятностях, которые могут случиться: задержали рейс, заболел зуб, перепутали багаж, пропали документы. Такие, казалось бы, мелочи способны омрачить любое путешествие. Об этом тоже должна заботиться фирма, а не клиент. Что касается стандартных туров за границу, «Астон» успешно работает со страховой фирмой «Сфинкс». При продаже туров «Астон» решает вопросы проезда с помощью турфирм «Ривьера» или «Нева». Если же это групповая поездка, то лучше связаться непосредственно с администрацией железной дороги, автовокзала, аэропорта. При работе по странам Скандинавии часто сотрудничество поддерживает турфирма «Скандинавия-Петербург».

В случае турагентской деятельности, схема примерно такова: присылается конверт, содержащий ваучер на проживание, авиабилеты (ж/д билеты, в зависимости от выбранного тура), медицинская страховка. Конверт можно также получить перед отправлением. В таком случае представитель от тур оператора приходит к назначенному времени в назначенное место (например: перед вылетом из аэропорта представители турфирм встречают туристов под табло). Также выдается путевка, заключается договор между туристским агентством и клиентом. Договором на туристское обслуживание и путевкой регламентируются основные туристические услуги. К таким услугам, как правило, относятся: размещение, питание, транспортные услуги (включая трансферт), экскурсионные услуги. Дополнительные услуги имеют весьма широкий спектр. Сюда можно отнести:

- дополнительные экскурсии, не вошедшие в перечень основных услуг;

- физкультурно-оздоровительные услуги;

- медицинские услуги;

- культурно-зрелищные и игровые мероприятия.

Формирование маршрутов, туров, экскурсионных программ, предоставление основных и сопутствующих услуг составляют технологию туристского обслуживания, т.е. это формирование конкретного туристского продукта для удовлетворения потребности в туристской услуге.

Заявку, как правило, делают заранее, но непосредственно перед путешествием проводиться инструктаж, если клиент в этом нуждается (таможенные и визовые формальности), предлагается приобрести специальную литературу (карты местности, путеводители, разговорники, словари и т.д.).

При работе без помощи оператора, менеджер сам бронирует номер, контролирует оформление документов (визы, паспорта, билетов, страховки), договаривается о трансфере, составляет программу возможных экскурсий. Консультации и рекомендации клиентам относительно предполагаемых маршрутов и видов обслуживания, связанных с этими маршрутами. Консультации очень важны, если клиент планирует дальнюю поездку и не знаком с маршрутом или желает посетить определенные места и не знает, каким видом транспорта можно воспользоваться. Агентство не подразделяет клиентов на консультирующихся и оформляющих поездку, поскольку считается, что клиент имеет право получить объективную информацию по всем интересующим его вопросам, если они затрагивают его интересы, связанные с путешествием. Кроме того, менеджер по продажам может заниматься рекламой продукта. В преддверии праздников, каникул, отпусков составляются и распространяются коммерческие предложения, учитывая специфику компании. Менеджер по связи с общественностью, в свою очередь, курирует TV, Internet и рекламу в СМИ, участие в выставках. За время работы у ТФ «Астон», что естественно, появились фирмы - партнеры. Это, например, «Алиса», «Амалм Тур», «Интер-Т», «Престиж», «Юнона», «Эльф-СПб». Зарекомендовав себя с положительной стороны, сотрудники фирм начинают верить друг другу «на слово» иногда подкрепляя устную договоренность письменным подтверждение. С фирмами «Ривьера», «Нева», «Салон путешествий» отношения более официальные. Что касается связей с зарубежными фирмами, то «Орбита» сотрудничает с «Norvica».

Что касается стажеров, то есть возможность прочувствовать роль менеджера на всех стадиях работы. Опытные сотрудники объясняют «новичкам» тонкости профессии.

В качестве средств размещения в Санкт-Петербурге наиболее популярны гостиницы, мини-отели. По данным Комитета по внешним связям количество предприятий, предлагающих гости-ничный сервис, составляет 134 единицы. Проведенные маркетинговые исследования показывают, этого количества недостаточно для Санкт-Петербурга. На данный момент в городе 27 отелями катего-рии 3\* и 4\* (количество номеров - 6574; количество мест - 11920). В эконом-класс входят 36 объектов уровня 1\* и 2\*, общежития гостиничного типа, "хостелы". В городе наблюдается явный дефицит гостиниц уровня 2-3 звезд. А ведь именно они так востребованы среди российских туристов, но цены на обслуживание в таких гостиницах явно завышены. Уже сейчас в период туристского сезона спрос на гостиничные места в отелях этой категории значительно превышает предложение. В городе имеется небольшое количество гостиниц высокого класса, значительное количество низшей категории, а гостиниц средней категории мало. Проблемы гостиничного сектора являются основными для развития туризма, и решения их зависит от успешного привлечения инвестиций. Дефицит гостиниц приводит к завышению стоимости проживания, зачастую в ущерб качеству сервиса. По прогнозам между-народных экспертов на период до 2008 г., ежегодное увеличение спроса на места в гостиницах высокого класса составит 9,5%, среднего - 9% и экономического - 5%. Проще говоря, в Петербурге спрос может вырасти на 11370 номеров. Пока же малое количество гостиниц в Петербурге приводит к тому, что петербургские отели бизнес-класса дороже московских. В Москве в снижении цен не последнюю роль сыграла конкуренция. В Северной столице она отсутствует, из-за ограниченного числа гостиниц, имеющих известную торговую марку, а также из-за дефицита высококлассных номеров.

Что касается распределения потока туристов по времени года, то, естественно, спрос возрастает во время «белых ночей». То есть турресурсы востребованы очень короткий промежуток времени. Это еще один из вопросов, которые предстоит решить.

ТАБЛИЦА 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | янв | февр | март | апр | май | июнь | июль | авг | сент | окт | нояб | дек |
| Высший класс | 27,6 | 37,4 | 38 | 40 | 51,3 | 85,4 | 70,3 | 56,5 | 58 | 48,8 | 35,7 | 29,5 |
| Средний класс | 35,4 | 35,1 | 41,3 | 41,5 | 55,2 | 80,3 | 74,3 | 74,9 | 47,9 | 42,9 | 43,4 | 33,7 |
| Экономический класс | 48,1 | 46,1 | 57,3 | 48,4 | 58,4 | 81,4 | 78,6 | 79,8 | 49 | 49,5 | 58,5 | 49 |

Заполняемость 30 основных отелей Санкт-Петербурга, %

Приведенные данные показывают, что с сентября по апрель половина гостиниц пустует, они заполняются в среднем на 30%, в то время как в период с мая по сентябрь наступает перегрузка отелей - они заполняются практически на все 100% - и найти в период «белых ночей» в Санкт-Петербурге свободные места почти невозможно. Именно поэтому в сезон фирма «Астон» покупает места блоками. Номера «жестко» привязаны к турам. Забронировать номер через турфирму без приобретения путевки можно только категории «люкс». Таким образом, одна из острых проблем развития туризма в городе - развитие гостиничной базы, как важнейшей составляющей туристского бизнеса, а также разумное распределение туристских потоков по различным периодам времени за счет разработки специализированных мероприятий и туров.

Что касается предприятий общественного питания, то чаще всего «Астон» прибегает к помощи предприятий питания при гостиницах. Но были случаи обеспечения обеда (ужина) туристов и в других местах общепита. Это такие заведения, как: «Елки-Палки», «Патио Пицца», «Шафран», «Транс-Форс», «Эрмитажный». Они отличаются как по классу и уровню облуживания, расположению, количеству мест, так и по предлагаемой кухне.

Елки-Палки, трактир

Тип кухни: Русская, есть шведский стол: "телега" с салатами и "телега" с горячими блюдами. Ценовая категория: 300-500. Расположен в центре города. Интерьер: деревенский, трактир. Обслуживание: одно из лучших. Трактир рассчитан в основном на иностранных посетителей, у которых и пользуется большим спросом.

Итальянский ресторан Патио Пицца

Расположен прямо у выхода на Канал Грибоедова из метро Гостиный Двор/Невский проспект. Уютный интерьер. Хорошее обслуживание. Демократично. Тип кухни: Итальянская. Ценовая категория: 500-800

Шафран, ресторан

Восточная сказка в центре Санкт-Петербурга - ресторан «Шафран» круглосуточно принимает посетителей в атмосфере спокойствия, умиротворенности и роскоши. Едва переступив порог, окунаешься в совершенно иной мир: мягкие диванчики, всевозможные расшитые яркие подушечки, уединенные места для приятной трапезы и отдыха скрываются под красочными шатрами. В ресторане 4 зала, один рассчитан на прием 30-35 гостей, второй на большую компанию в 50 человек, третий также готов принять до 35 гостей, а вот о четвертом VIP-зале стоит рассказать подробнее. Этот зал у посетителей уже получил свое название – кальянный, восточный. Очень уютный, для тесной компании в 20 человек, здесь можно провести время за приятной беседой, покурить кальян, возлечь под шатрами на мягкие диваны с упоительно-легкими подушечками. Кухня в ресторане азербайджанская, а это значит по-восточному вкусная, пряная и очень щедрая. Национальная кухня отличается обилием мясных, овощных и рыбных блюд. Несмотря на то, что «Шафран» это ресторан, цены меню очень демократичные. Банкетное меню, например, рассчитывается от 800 рублей на человека, что в наше время уже большая редкость.

Транс-Форс (Адрес: Просвещения пр-т, 19, 3 этаж, ТК "Норд").

В "ресторане будущего" "Транс-Форс" детям будет интересно и на необычных праздниках, и на виртуальных интерактивных уроках. "Транс-Форс" - это ресторан и развлекательный комплекс. Маленьких, но очень отважных посетителей ждет захватывающее путешествие с участием сказочных героев. Легионеров постарше – боевые действия на борту шаттлов, уникальные призы и награды. "Транс-Форс" для детей - это праздничное оформление зала, интерактивное театрализованное представление, профессиональная работа аниматоров, командные игры, детское меню, праздничный торт и подарки. Кроме того, комплекс "Транс-Форс" предлагает своим посетителям уникальный образовательный ресурс, разработанный российской компанией "Транзас", основная специализация которой - создание профессиональных морских и авиационных тренажеров. На виртуальных интерактивных уроках с использованием последних компьютерных технологий нет привычных школьных звонков, парт, тетрадок и ручек. Войдя в комплекс, дети попадают в особую атмосферу кают-компании корабля будущего, совершающего путешествия во времени и пространстве. Здесь можно перенестись в далекие уголки нашей Вселенной или посетить с экскурсией красивейшие города нашей планеты.

Если культурная программа туриста начинается с Эрмитажа, уместно посетить ресторан «Эрмитажный».

Тип кухни: Европейская. Ценовая категория: 1500-2000. Ресторан новый, класса Люкс. Расположен в цокольном этаже Главного Штаба. Некоторые окна смотрят на Дворцовую пл. Сводчатые низкие потолки. Из элементов декора - картины (современные и репродукции), скульптура. Длинный коридор, по сторонам - залы и хозяйственные помещения. Залов много, каждый имеет свое название: Павлин (с самыми удобными сидениями), Музыкальный, Грифон (с баром), Диванный (с видом на Дворцовую пл.), и др. Официанты в форме середины 19 в. Ресторан явно рассчитан на иностранцев. Цены завышены. В здании музея работает ресторан европейской и русской кухни «Эрмитажный», в котором открыто десять залов.

**3. Международный туризм в деятельности турфирм**

Следует отметить, что Санкт-Петербург становится все более популярным туристским направлением. Российские туристы являются весьма привлекательными для многих стран, т.к. во время своих путешествий они тратят довольно большие суммы, в среднем в 2-3 раза больше, чем любой другой иностранный турист, что весьма выгодно для принимающей страны. Чтобы не остаться в стороне от этих изменений на мировом туристском рынке, необходимо провести глубокий и всесторонний маркетинговый анализ основных тенденций развития туризма, следует изучить как внутренние факторы, влияющие на выбор туристских дистанций, так и внешние факторы.

Анализ динамики выездного туризма за 2001 - 2005 годы, согласно диаграммы 1, свидетельствует о постоянном росте количества зарубежных путешествий.

Диаграмма 1. Динамика зарубежных путешествий

Можно выделить следующие основные факторы, которые привлекают

туристов в страну:

1. Высокая концентрация исторических и культурных достопримечательностей;

2. Упрощенный визовый режим (возможность широкого спектра комплексных туров);

3. Уровень сервиса.

Особый интерес представляет анализ половозрастной структуры туристов, совершающих зарубежные поездки. Из общего числа туристов, совершивших в 2005 году зарубежные поездки, 645 человек - мужчины и 341 – женщины.

Диаграмма 2. Сезонные колебания числа выезжающих туристов

Если посмотреть на общую тенденцию развития выездного туризма в Санкт-Петербурге, то на фоне общего увеличения возрастания потока туристов в страны Европы, количество граждан, посетив-ших страны СНГ, тоже увеличилось. Казалось, имеются положительные тенденции, но в абсолютных показателях это весьма малая часть из всего числа туристов, которые ежегодно выезжают за пределы России. Наши туристы предпочитают отдыхать в таких странах, как: Турция, Египет, Таиланд, Греция, Франция, Австрия, Италия. Во время каникул организуются детские туры в Болгарию. Востребованы туры в страны Скандинавии. В Санкт-Петербурге чаще остальных туристов можно встретить граждан Германии, Китая, США, Италии. Именно на их менталитет «Астон» формирует турпакеты по въезд-ному туризму. Привлечение иностранных туристов в страну зависит от множества различных факто-ров: экономических, политических, экологических и, конечно, связано с проблемой безопасности туристов и уровнем развития сервисных услуг. Это, прежде всего, качество обслуживания иностран-ных туристов в гостиницах, на транспорте, туристско-экскурсионных предприятиях и культурно-развлекательных учреждениях, уровень информационного обслуживания и пр. Иностранные туристы требуют высокого уровня комфорта от мест размещения, транспорта, информационных служб, не уступающего привычному им. При этом они желают, чтобы получаемое удовольствие соответство-вало оплате.

4. Процесс организации операций международного туризма, его документальное оформление

В разработке, представлении и потреблении туристских услуг участвуют следующие субъекты: турист, розничный продавец - турагент, оптовый продавец и изготовитель тура - туроператор, контрагенты туроператора - предприятия и компании, предоставляющие и исполняющие определенные услуги по размещению, питанию, транспортировке, страхованию, экскурсионные услуги, услуги, связанные с оформлением виз, загранпаспортов, бронированию и покупки билетов, и другие, входящие в состав тура. Допускается совмещение одним субъектом, осуществляющим разработку, исполнение и предоставление туристских услуг, нескольких из перечисленных функций. Продавцы и контрагенты несут перед туристами ответственность за качество и безопасность предоставляемых ими туристских услуг.

Договор купли-продажи, путевка, ваучер

Контрагенты

Исполнители туристской услуги (агенты по приему)

Туроператор

Изготовитель тура, оптовый продавец

Турагент

Розничный продавец тура, агент

по отправке

Турист

Потреби-

тель туристс-кой услуги

оплата

оплата

оплата

Гостиничный контракт (международный контракт, генсоглашение)

Посреднические договоры, комиссии, агентское соглашение, путевки (оптовая продажа)

Договор купли-продажи, путевка, ваучер, платежный документ (розничная продажа)

Схема взаимодействия субъектов туристского рынка

Обычно отношения между туроператором и турагентом строятся по одной из трех правовых моделей:

как договор поручения, по которому туроператор (доверитель), расположенный за рубежом, поручает российскому турагенту (поверенному), заключить от имени доверителя договоры с потребителями. В статье 971 ГК РФ указано, что права и обязанности по сделке, совершенной поверенным, возникают непосредственно у доверителя. Договор поручения может быть заключен с указанием срока, в течении которого поверенный вправе действовать от имени доверителя, или без такого указания. Поверенный обязан исполнить данное ему поручение в соответствии с указаниями доверителя, касающимися, например, способов или порядка совершения соответствующих юридических действий. В пункте 1 статьи 973 ГК РФ четко указано на то, что такие указания должны быть правомерными, осуществимыми и конкретными. Права и обязанности поверенного и доверителя оговорены в нормах КГ РФ. В силу статьи 974 поверенный обязан лично исполнять данное ему поручение, за исключением случаев, указанных в статье 976 настоящего кодекса; сообщать доверителю по его требованию все сведения о ходе исполнения поручения; передавать доверителю без промедления все полученное по сделкам, совершенным во исполнение поручения. В свою очередь, доверитель также имеет определенный круг обязанностей. Он обязан выдать поверенному доверенность на совершение юридических действии, предусмотренных договором поручения. Он также обязан, если иное не предусмотрено договором, возмещать поверенному понесенные издержки, обеспечивая последнего средствами для исполнения поручения, указано в статье 975 ГК РФ.

как договор комиссии, когда в роли комитента выступает зарубежный оператор, а в роли комиссионера - отечественный турагент. С точки зрения валютного законодательства, туристы имеют возможность оплатить стоимость услуг туроператора как непосредственно за рубежом, так и при заключении договора с турагентом. Комитент не становится участником сделки, которую заключил в его интересах и за его счет комиссионер. Именно этим обстоятельством договор комиссии отличается от договора поручения. Права и обязанности по сделке возникают не у комитента, а у комиссеонера. Договор комиссии может быть заключен на определенный срок или без указания его, с обязательством комитента не представлять третьим лицам права совершать его в интересах и за счет сделки, совершение которой поручено комиссионеру, или без такого обязательства. Комитент обязан выплатить комиссионеру вознаграждение в размере и порядке, установленных в договоре комиссии.

как договор купли-продажи имущественных прав (туристского продукта). Если агент совершает сделку от своего имени, то он сам выступает стороной этой сделки. Однако в дальнейшем агент обязан передать права по сделке принципалу. Если же агент совершает сделку от имени принципала, то стороной по сделке выступает принципал. Агентский договор может быть заключен на определенный срок или без указания срока его действия. Принципал обязан выплатить агенту вознаграждение в размере и порядке, установленных в агентском договоре, а агент, в свою очередь, отчитывается перед принципалом. В тексте агентского договора стороны должны оговорить обязанность агента представлять отчеты о сделке в определенные сроки и в соответствующем порядке. Если иное не предусмотрено агентским договором, агент вправе в целях исполнения договора заключить субагентский договор с другим лицом, оставаясь ответственным за действия субагента перед принципалом. В агентском договоре может быть предусмотрена обязанность агента заключить субагентский договор с указанием или без указания конкретных условий такого договора. К отношениям, вытекающим из агентского договора, соответственно применяются правила, предусмотренные договором поручения или договором комиссии, в соответствии с тем, действует ли агент по условиям этого договора от имени принципала или от своего имени.

Приобретение турагентом у туроператора исходного продукта осуществляется в соответствии с правилами бронирования туруслуг и продажи турпутевок, устанавливаемыми туроператором. Забронированные турпоездки турагент реализует в дальнейшем туристам, продавая их от своего лица. Ответственность за безопасность и качество предоставляемой услуги перед туристом при этом возлагается на турагента. Ответственность туроператора ограничивается достоверностью информации о турпродукте. При этом агентское соглашение должно носить характер договора комиссии. В случае если деятельность какого-либо лица заключается в выполнении порученных ему туроператором определенных функций, связанных с реализацией туруслуг (реклама деятельности туроператора, информирование потребителей о порядке продажи туруслуг, осуществление расчетов с туристами и пр.), между указанными субъектами может быть заключено соответствующее агентское соглашение, которое должно носить характер поручения. В этом случае лицо - порученец не может рассматриваться в качестве розничного продавца (турагента) и продажа путевок осуществляется им от лица туроператора, который несет ответственность перед туристом за безопасность и качество услуги.

Объем соглашения зависит от сложности предмета и объекта этого соглашения. Чем детальнее будут описаны условия соглашения, тем проще будет партнерам работать и разрешать возникшее проблемы. Независимо от объема текста агентское соглашение должно содержать атрибуты, без которых оно может быть признано недействительным:

- Наименование соглашения.

- Место и дату совершения соглашения.

- Преамбулу, в которой приводятся: описание участников соглашения - юридическое наименование каждого участника соглашения, сокращенное наименование для упоминания в тексте соглашения, указание номера свидетельства о регистрации, дату и места регистрации, номера лицензии на данный вид деятельности и даты ее выдачи. Если лица, подписавшие документ, действуют по поручению, то к соглашению прилагаются документы, подтверждающие полномочию этих лиц (доверенности). Указывается наименование сторон, упоминаемых по тексту вместе. В преамбуле дополнительно приводятся понятия и определения, употребляемые в тексте соглашения. Также указываются документы, упоминаемые в дальнейшем по тексту или применяемые по умолчанию

- Предмет и объект соглашения. Под предметом соглашения понимается описание действия: поручения, передача, купля-продажа, посреднические услуги и др. объектами соглашения служат поименованные туры и услуги, предоставляемые на определенных условиях. Если требуется приводить описание характеристики одного или нескольких маршрутов или иную информацию, касающуюся объекта соглашения, то следует вынести ее в приложение к соглашению, определив его как неотъемлемую часть соглашения.

- Стоимость туров (можно вынести в приложение отдельным документом); политика и размеры скидок и надбавок к стоимости стандартного (каталожного тура); валюта цены, процент на конвертацию и др.

- Формы и порядок оформления заявки клиента на покупку тура, порядок взаиморасчета с ним, договорная документация и особые обязательства, финансовые документы.

- Размер депозита и принципы депозитной политики, штрафная сетка.

- Порядок и сроки взаиморасчетов и платежей; какая из сторон несет банковские издержки; инфляционная оговорка.

- Размер, способ, сроки и порядок выплаты комиссионного вознаграждения. Агентское вознаграждение может слагаться из: агентской комиссии; скидки, зависящей от взятой агентом на себя финансовой ответственности (жесткий блок); скидки при достижении определенного численного объема; бонуса за стабильность работы и финансовый оборот.

- Условия рекомендуемой страховки и ее продажи.

- Условия продажи дополнительных услуг.

- Особые условия (рекламная политика, обеспечение информацией, порядок и сроки бронирования услуг, порядок внесения изменений в условия труда по желанию клиента и др.).

- Условия аннуляции бронируемых услуг, штрафная сетка.

- Условия компенсаций.

- Ответственность за некачественные услуги или непредставления таковых.

- Претензии и порядок их оформления и сроки предъявления.

- Порядок разрешения споров, арбитражная оговорка.

- Сроки действия соглашения. - Порядок досрочного прекращения действия соглашения по инициативе одной из сторон или по волеизъявлению обеих.

- Язык соглашения, количество экземпляров, условия конфиденциальности.

- Реквизиты сторон (юридические адреса и банковские реквизиты).

- Перечень приложений.

- Поименование и подписи сторон, принимающих участие в соглашении.

Агентское соглашение, лимитирующее права и обязанности той или иной стороны, может вызывать некоторые затруднения в отношениях агента и фирмы, так как в условиях современного рынка фирма и агент не всегда имеют возможность выполнять безукоризненно все пункты договора. Во время низкого сезона фирма ищет новые рынки сбыта (потребителя), во время высокого сезона фирма ищет продукт (производителя) независимо от договорных отношений. Поэтому для многих агентов предпочтительнее заключать агентские соглашения без каких-либо ограничений.

**Список литературы**

1. Организация туризма: Учебное пособие/ А.П. Дурович, М.: - Новое знание, 2003 - 632с.

2. Туризм и гостиничное хозяйство. Под ред. А.Д. Чудновского, М.: Тандем, 2000 - 400с.

3. Биржаков М.Б. “Введение в туризм” Москва-Санкт-Петербург, 2001г.