# Оглавление

[Введение](#_Toc241112631)

[1. Общая характеристика предприятия](#_Toc241112632)

1.1. История создания и развития туристического агентства "Колесо Фортуны"

1.2. Форма собственности предприятия

[2. Особенности управленческой деятельности организации](#_Toc241112635)

[2.1 Организационная структура управления](#_Toc241112636)

[2.2 Принятие управленческих решений](#_Toc241112637)

[3. Управление персоналом организации](#_Toc241112641)

[3.1 Кадровая политика туристического агентства](#_Toc241112642)

[3.2 Оплата и мотивация труда сотрудников «Колесо Фортуны»](#_Toc241112643)

[4.](#_Toc241112644) Общая характеристика деятельности туристического агентства

[Заключение](#_Toc241112649)

[Список использованной литературы](#_Toc241112650)

[Приложение](#_Toc241112651) 1

Приложение 2

# Введение

Туризм – одна из важнейших отраслей для развития экономики России. В сфере туризма сегодня реализуются новые программы, совершенствуется инфраструктура, активно привлекаются инвестиции.

Туризм и путешествия являются неотъемлемой частью индустрии гостеприимства. Путешествия - главная тема туризма. Различия во времени, расстояниях, местах проживания, целях и продолжительности пребывания – все это лишь отличительные элементы туризма. В целом, туризм является многоцелевым феноменом, который одновременно сочетает в себе элементы приключений, романтику дальних странствий, определенную тайну, посещение экзотических мест и, одновременно, земные заботы предпринимательства, вопросы здоровья, личной безопасности и сохранности имущества.

Туризм играет одну из главных ролей в мировой экономике, обеспечивая десятую часть мирового валового национального продукта. Эта отрасль экономики развивается быстрыми темпами и в ближайшие годы станет наиболее важным ее сектором. Ежегодный рост инвестиций в индустрию туризма составит около 30 %.

Производственная практика является важнейшей составной частью учебного процесса. Она способствует закреплению и расширению знаний, полученных в процессе обучения, позволяет приобрести профессиональные навыки самостоятельной работы в подразделениях предприятия, обеспечивает ознакомление с организацией производства и работой предприятия, знакомство с трудовым коллективом.

Практика была пройдена в турагентстве «Колесо Фортуны».

**Цель производственной практики** - данная работа представляет аналитический отчет о прохождении практики на этом предприятии.

**Цель настоящего отчета** – проведение диагностики выполненной работы в процессе прохождения практики.

**Задачи**, подлежащие исследованию в процессе прохождения производственной практики:

1. Особенности управленческой деятельности организации.
2. Анализ инструментов маркетинга, применяемых в организации.
3. Управление персоналом организации.
4. Деятельность организации по оказанию услуг.
5. Деятельность организации по связям с общественностью.

**Объектом исследования** является характеристика деятельности организации на рынке туристических услуг.

**Предметом исследования** выступает деятельность туристического агентства «Колесо Фортуны» г. Пермь.

**Структура работы**: работа состоит из введения, пяти глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

**Теоретической основой** данной работы послужили работы таких авторов, как: Саак А.Э., Пшеничных А.Ю., Усов В.В. и других.

# 1. Общая характеристика предприятия

## 

## 1.1 История создания и развития предприятия

Туристическое агентство «Колесо Фортуны» (ИП Макарова Н.А.) расположен по адресу г. Пермь ул. Комсомольский проспект, д. 34, офис 315.

Туристическое агентство было основано в 2002 году.

За прошедшие годы успешной работы, сотрудники агентства стали высочайшими профессионалами своего дела. Как турагентство, заработали себе доброе имя и надежную, положительную репутацию. Турагентство имеет грамоты и сертификаты, официально подтверждающие признание компании как добросовестной и успешной компании. У компании наработана постоянная клиентская база. Клиенты компании знают высочайшее качество предоставляемых агентством туристических услуг и приходят к ним снова и снова, не желая менять турагентство.

В 2007 году компания «Колесо Фортуны» объединилась с туроператором «Пегас Туристик», специализирующимся на направлениях Египет, Турция, Тайланд, Индия. Это позволило существенно укрепить позиции агентства на российском туристическом рынке и увеличить объемы реализации турпакетов в эти страны.

Руководителем является Минеева Галина Александровна.

Агентство предлагает широкий спектр туров от экскурсионных до экзотических по всему миру.

Миссия турагентства «Колесо Фортуны» заключается в развитии туристического и гостиничного бизнеса России, выведении российской туристической отрасли на уровень, соответствующий международным стандартам, повышении инвестиционной привлекательности данного сектора российской экономики, максимально полном удовлетворении потребителей туристических и гостиничных услуг.

Репутация лидера рынка и ведущего эксперта туристической отрасли возлагает на нас особую ответственность перед клиентами, сотрудниками, партнерами и инвесторами.

Стратегия компании - создание многофункционального туристического оператора, предоставляющего полный комплекс туристических и гостиничных услуг.

Эффективная реализация стратегии компании позволяет нивелировать риски и увеличивать прибыль, постоянно повышая качество предоставляемых услуг.

## 

## 1.2 Форма собственности.

Организационно-правовой формой организации является ИП.

Статус ИП имеет следующие преимущества по сравнению с регистрацией собственного предприятия:

* упрощенность процессов создания и ликвидации бизнеса;
* свободное использование собственной выручки;
* не платится налог на имущество, используемое в предпринимательской деятельности;
* упрощенный порядок ведения учета результатов хозяйственной деятельности и предоставления внешней отчетности;
* упрощенный порядок принятия решений (не требуется собраний, протоколов и т.п.).

Основные недостатки:

* отвечает по обязательствам своим имуществом;
* не может получать некоторые лицензии (например на розничную торговлю алкоголем);
* согласно сложившейся практике, некоторые крупные (и не очень) компании отказываются работать с ИП;
* не подходит для совместного ведения бизнеса;
* требуется постоянное личное участие, так как нельзя назначить «директора».

Учредительным документом организации является Устав туристического агентства.

Основными направлениями деятельности работников турагентства являются:

* предоставление информации клиентам;
* работа с клиентами; бронирование и оформление билетов;
* продажа тура, маркетинг и реклама;
* работа с туроператорами;
* выполнение административных функций.

# 2. Особенности управленческой деятельности организации

## 

## 2.1 Организационная структура управления

Организационная структура предприятия представлена на рисунке 1.

Структура управления туристического агентства «Колесо Фортуны» представляет собой линейно-функциональную структуру управления.

Директор агентства

«Колесо Фортуны»

Менеджеры по продажам

Методическая группа по разработке новых туров

Бухгалтерия

менеджер по продаже авиабилетов

менеджеры по продаже ж/д билетов

менеджеры по продаже туров

менеджеры по оформлению документов

##### Рис. 1 - Организационная структура агентства

Обязанности среди работников фирмы распределены следующим образом. Директор заключает договоры, знакомиться с новинками рынка, участвует в конференции, ведет переговоры по делам агентства; является главным распорядителей финансовых средств; контролирует и координирует работу агентства, контролирует все управленческие решения на всех уровнях агентства, принимает решения о приеме на работу или увольнению сотрудников, разрабатывает программы совершенствования внутрипроизводственных отношений.

Бухгалтерия ведет вся денежную работу на предприятии, оформляет и отслеживает исполнение договоров, осуществляет все денежно-кассовые расчеты, ведет всю бухгалтерскую документацию и финансовую отчетность.

Менеджерыпо продажамработают по направлениям.

Туристическое агентство «Колесо Фортуны» активно использует компьютерные технологии – ею используется информационная компьютерная система «Туристский офис», которая значительно ускоряет все расчеты и формирование документов. Компьютеры всех сотрудников связаны в локальную сеть, имеют подключение к Интернету. Работает система, которая обеспечивает ввод, редактирование и хранение информации о турах, гостиницах, клиентах, о состоянии заявок. Программа позволяет обеспечить вывод информации в форме различных документов: списков туристов, описаний туров, гостиниц, может рассчитывать стоимость туров с учетом курса валют, скидок, так же автоматически производится оплата туров, позволяет получить финансовую отчетность, имеет другие возможности.

## 

## 2.2 Принятие управленческих решений

Разработка управленческих решений в туристических организациях имеет определенную специфику. Искусство общения и действие по ситуации здесь оказываются особенно востребованными. Туристические организации испытают острую нехватку работников, квалифицированных специалистов в области менеджмента туризма и гостиничного бизнеса.

Заключение договора с туроператором, оформление пакета документов для туриста, покупка мебели и техники, направление сотрудников в ознакомительный тур, увеличение расходов на рекламу, создание своего сайта, - все это примеры принятия управленческих решений в туризме. Данная сфера деятельности требует от менеджеров особых знаний и навыков.

Требования к профессиональной компетенции менеджеров в области туризма предполагают:

* владение технологией продаж туристического продукта;
* навыки делового общения и знание психологии клиентов;
* знание основ страноведения и основных направлений туризма;
* умение работать с документами и базами данных;
* знание правовых основ туристической деятельности;
* свободное владение интернет-технологиями, навыки продаж и бронирования в сети;
* использование позитивных моделей поведения.

Решения, принимаемые в турагентстве «Колесо Фортуны»:

* заключение договоров с туроператорами, обладателями известных брендов;
* оформление пакета документов для туриста;
* материальное обеспечение фирмы, оформление помещений и снабжение оргтехникой;
* направление сотрудников на обучение;
* создание сайта организации и продвижение на рынок;
* использование системы электронного бронирования;
* организация эффективной системы работы с клиентами (по телефону и при встрече);
* решение непредвиденных ситуаций и проблем.

Менеджер в туристическом бизнесе большую часть времени тратит на коммуникации и общение с потребителем, поэтому особое значение должно уделяться созданию адекватной корпоративной культуры с высоким контекстом управления.

# 3. Управление персоналом организации

## 

## 3.1 Кадровая политика туристического агентства

Кадровая политика туристического агентства направлена на достижение высокой производительности труда каждого работника, создание таких экономических стимулов и социальных гарантий, которые позволили бы сближать интересы работника с интересами организации, повышать роль личности и стимулирования труда.

Туристическое агентство «Колесо Фортуны» призвано проводить целенаправленную и последовательную работу по совершенствованию кадровой политики в соответствии со стратегией своего развития, которая исходит в настоящее время не только из расширения масштабов производства, дальнейшей диверсификации своей деятельности, но, прежде всего, из улучшения качественных показателей работы каждого работника, общества или организации, повышения профессионального мастерства руководящих работников, специалистов и рабочих. В сфере туристских услуг создана и развивается гибкая система управления персоналом, ориентированная на рынок и включающая в себя решение комплекса трудовых, финансово-экономических, социально-психологических, образовательных, информационных и других проблем, обеспечивающих эффективную деятельность человека на производстве.

В области кадровой политики «Колесо Фортуны» директор компании руководствуется следующими положениями:

* создание единых принципов стратегического управления и развития персонала;
* интеграция кадровой политики при стратегическом планировании деятельности организации с учетом кадровой работы на всех уровнях управления;
* внедрение новых методов и систем подготовки и переподготовки персонала;
* разработка и внедрение экономических стимулов и социальных гарантий, направленных на повышение производительности и качества труда, эффективности работы организации;
* защита прав и гарантий каждого работника, работа с представителями трудовых коллективов и профсоюзов;
* исследование проблем в области развития человеческих ресурсов;
* подготовка нормативных и методических материалов с целью обеспечения высокого уровня управления кадрами.

Важными элементами кадровой политики являются следующие: организация процессов труда и управления в организации в соответствии с его целями и стратегией; нормирование труда; организация оплаты и стимулирования труда; управление затратами на персонал.

## 

## 3.2 Оплата и мотивация труда сотрудников «Колесо Фортуны»

Система мотивации «Колесо Фортуны» включает в себя:

* обучение - способ повышения эффективности труда работников и их удержания;
* материальный рост - прирост «живых» денег, которые сотрудник может получить после определенного срока работы;
* карьерный рост - повышение в должности, право распоряжаться более серьезными ресурсами;
* социальные бенефиты - забота о семье и здоровье работника, мероприятия, направленные не только на него самого, но и на его семью и детей.

Оплата труда работников организации по сдельной форме оплаты труда.

Сдельная форма оплаты труда предусматривает начисление заработной платы по заранее установленным расценкам за каждую единицу выполненной работы. Она подразделяется на:

* простую сдельную;
* сдельно-премиальную;
* аккордную;
* сдельно-прогрессивную;
* косвенно-сдельную.
* Важным стимулом материальной заинтересованности работников организации размер премирования зависит от конечных результатов туристской деятельности. Премирование не может быть постоянно гарантированным.

В связи с инфляцией, вызванной ростом цен на потребительские товары и услуги, осуществляется индексация заработной платы сотрудников организации.

# 4. Деятельность организации по оказанию услуг

Туристические услуги, оказываемые турагентством «Колесо Фортуны», составляют значительную часть потребляемых населением услуг и имеют специфический социально-оздоровительный характер, т.е. отдых, возможность развития личности, познания исторических и культурных ценностей, возможность занятия спортом, участие в культурно-массовых мероприятиях и другие, т.е. туризм сочетает в себе экономический, социальный, гуманитарный, воспитательный и эстетический факторы.

Компания успешно развивается на рынке туристических услуг. Финансово-экономические показатели деятельности «Колесо Фортуны» за 2009-2010 представлены в приложениях 1 и 2.

Туристы являются потребителями основных, дополнительных и сопутствующих услуг.

Основные туристические услуги регламентируются договором на туристическое обслуживание и путевкой. К таким услугам относятся:

* размещение;
* питание;
* транспортные услуги, включая трансферт;
* экскурсионные услуги.

Дополнительные услуги имеют весьма широкий спектр и занимают при развитой инфраструктуре турагентства до 50% от общего дохода. Сюда можно отнести:

* дополнительные экскурсии, не вошедшие в перечень основных услуг;
* физкультурно-оздоровительные услуги;
* медицинские услуги;
* культурно-зрелищные и игровые мероприятия.

К сопутствующим услугам относятся:

* обеспечение суверенной продукцией, туристской символикой;
* торговое, валютно-кредитное, информационное, конгрессное и прочее обслуживание;
* услуги специальных видов связи, предоставление индивидуальных сейфов и др.

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

# 

# Заключение

В ходе прохождения практики мною была изучена деятельность туристического агентства «Колесо Фортуны» в г. Пермь.

Анализ деятельности туристической фирмы «Колесо Фортуны» показал, что фирма довольно успешно функционирует на рынке туризма, реализует туры как по стране, так и за рубежом. Основную прибыль предприятие получает от реализации индивидуальных туров (78%), второй по объему полученной прибыли является продажа авиа и железнодорожных билетов, на которую приходится 13% от всей суммы поступившей от реализации услуг, третье место занимает продажа корпоративных туров, на которую приходится 11% от средств поступивших от реализации услуг.

На сегодняшний день турагентство «Колесо Фортуны» реализует достаточно обширный перечень туров, особенно хочется выделить туры, основанных на культурно-историческом потенциале Коломны, и все они связаны с историческими местами, известными всему миру. Туров, связанных с историей края, его культурными традициями, этнографией в продаже нет.

# Список использованной литературы

1. Баумгартен Л.В. Стратегический менеджмент в туризме. – М.: Академия, 2007.
2. Гуляев В.Г., Селиванов И.А. Туризм. Экономика, управление, устойчивое развитие. – М.: Советский спорт, 2008.
3. Ильина Е.Н. Туроперейтинг. Организация деятельности. – М.: Финансы и статистика, 2008.
4. Корнеев И.К., Пшенко А.В. Деловая переписка и образцы документов. – М.: Проспект, 2009.
5. Кузнецов И.Н. Деловая переписка. – М.: Дашков и Ко, 2007.
6. Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг. – М.: Форум, 2009.
7. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления. – М.: Финансы и статистика, 2009.
8. Морозов М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме. – М.: Академия, 2009.
9. Саак А.Э., Пшеничных А.Ю. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. – СПб.: Питер, 2008.
10. Усов В.В. Деловой этикет. – М.: Академия, 2009.

# Приложение 1

**Финансово-экономические показатели деятельности «Колесо Фортуны» за 2009-2010 гг.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Ед. изм | 2009 | 2010 | Отклонение | |
| В абсолют значениях | В % |
| Объем реализации услуг | Тыс руб | 2747,5 | 3602,0 | 854,5 | + 31,1% |
| Численность работающих | Чел | 9 | 9 |  |  |
| Производительность труда на 1 работника | Руб | 305,38 | 400,22 | 94,9 | +23,7% |
| Фонд оплаты труда сотрудников | Тыс руб | 769,3 | 1008,56 | 239,26 | +24% |
| Среднегодовая заработная плата 1 работника | Тыс руб | 85,5 | 112,06 | 26,56 | +31,1% |
| Себестоимость услуг | Тыс руб | 1840,8 | 2377,3 | 536,48 | +29,1% |
| Затраты на 1 руб реализации | Коп | 67 | 66 | 1 | -1% |
| Прибыль от реализации | Тыс руб | 906,7 | 1224,7 | 318 | +35,1% |
| Рентабельность деятельности | % | 33 | 34 | 1 | +1% |
| Рентабельность продаж | % | 23 | 24,2 | 1,2 | +1,2% |

**Приложение 2**

**Результаты работы «Колесо Фортуны» в 2009 г и 2010 г. (в млн руб)**

