Министерство культуры Российской Федерации

Кемеровский государственный университет культуры и искусств

Факультет гуманитарного образования и социально-культурных технологий

Кафедра Управления социальной сферы

О Т Ч Е Т

о производственной практике

на ООО «ВЕЛЛ ПЛЯЖНОГО ОТДЫХА»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации)

Студента (ки)\_\_\_\_\_Агалыевой Екатерины Алексеевны\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество

курс, группа)

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_\_\_директор \_\_Кондратьева Елена Васильевна

(должность, фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

Место печати

#### Рекомендуемая оценка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от университета

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, фамилия, имя, отчество) (подпись)

**Введение**

С 1.02.2011-28.02.2011 г я проходила производственную практику в ООО «ВЕЛЛ ПЛЯЖНоГО ОТДЫХА». Местом прохождения практики я выбрала туристическое агенство, т.к. туризм является одной из ведущих и наиболее развивающихся отраслей экономики и за быстрые темпы он признан экономическим феноменом столетия. Быстрому его развитию способствует расширение политических, экономических, научных и культурных связей между государствами и народами мира. Массовое развитие туризма позволяет миллионам людей расширить свой кругозор, познакомиться с достопримечательностями, культурой, традициями той или иной страны. Чтобы преуспеть в туристском бизнесе необходимо хорошее знание международных правовых норм и правил, практики туристского менеджмента и маркетинга, прежде всего, требуется профессиональная, основанная на потребностях потребителя туристских услуг организация производства и реализации туристского продукта, нужна полная и всесторонняя информированность производителя туристских услуг относительно всего того, что касается клиента, как потребителя этих самых услуг.

Целью практики является знакомство с основными принципами ведения туристской деятельности, управленческими и иными связями, правилами взаимодействия с потребителем услуг,овладение общими функциями управления производством, структурным подразделением.

1. **Общая характеристика предприятия**

Туристическое агентство ООО «ВЕЛЛ КЕМЕРОВО»

АДРЕС ФАКТИЧЕСКИЙ: Г.КЕМЕРОВО, 650025, пр.Ленина д.4, оф.5;

АДРЕС ЮР.: Г.КЕМЕРОВО, 650000, УЛ.НОГРАДСКАЯ Д.19А, ОФ.4

KEMEROVO@WELL.RU

WWW.WELL.RU

***ЛИЦЕНЗИЯ 42-АФ-01978 ОТ 14.05.2005. (приложение 1)***

Директор Кондратьева Елена Васильевна

Агентство ВЕЛЛ существует с 14/02/2005, основные виды деятельности Туризм.

Агентство ВЕЛЛ входит в крупную сеть агентств пляжного отдыха ВЕЛЛ, договор франшизы с ООО «Сеть агентств пляжного отдыха Велл» г.Москва. WWW.WELL.RU

Реализация туристических путевок Операторов, а также авиабилетов Авиакомпаний Сибирь, Аэрофлот, Владивосток авиа.

Договора с десятками крупных операторов: ООО «КОРАЛ ТРЕВЕЛ», ООО «ПЕГАС», ЗАО Ланта-тур »; ООО «С7 ТУР»; ООО «Компания ТЕЗ ТУР» ; ООО « ВКО»; и т.д.

Наработана обширная клиентская база, постоянные клиенты, работники муниципальных организаций, МВД, служащие, руководители среднего и высшего звена, владельцы частного бизнеса.

Покупатели в основном частные лица, со многими работаем 8 лет, ежегодно клиентская база пополняется. Стабильно отработали в кризисный период, в настоящее время наблюдается активный ежемесячный рост продаж.

Агентство получает юридическую, рекламную поддержку московского центрального офиса. Повышенная комиссия позволяет делать скидки постоянным покупателем. Высокий уровень обслуживания, все менеджеры имеют высшее образование, в том числе специальное, а также большой опыт поездок, в том числе ознакомительных (специальные туры за рубеж для менеджеров турагентств).

В агентстве ВЕЛЛ работает в настоящий момент 5 человек, все менеджеры имеют высшее образование, в том числе специальное, а также большой опыт поездок, в том числе ознакомительных (специальные туры за рубеж для менеджеров турагентств).

Состав сотрудников постоянен и стабилен, планируем принять еще одного в ближайшее время. Сотрудникам оплачивается стоимость рекламных туров один раз в год, а также предоставляем скидку при покупке туров для собственного отдыха сотрудникам и членам их семьи.

Существует некоторая сезонность в тур. бизнесе. Небольшой спад: октябрь, январь, февраль. Ежегодно наблюдается рост в марте, и пик продаж приходится на лето, хотя постепенно сезонность выравнивается, люди стали покупать горнолыжные туры, отдыхать на море поздней осенью, зимой.

Как и другая любая организация агенство придерживается уставу.

**Цель общества**: является организация хозяйственной деятельности, направленной на получение прибыли в интересах Участников, удовлетворение социально-экономических интересов работников Общества, а также на насыщение потребительского рынка товарами и услугами, производимыми или оказываемыми Обществом.

**Предметом (видами) деятельности Общества являются**:

- осуществление туроператорской и турагентской деятельности в том числе и международной;

- организация , бронирование и продажа международных и внутренних авиационных, железнодорожных, морских, речных, автобусных и автомобильных перевозок российских и международных компаний;

- бронирование гостиниц, отелей и др.;

-посреднические услуги;

-организация групповых и индивидуальных туров по России и за рубеж;

-организация чартерных программ и консолидация рейсов;

-осуществление визовой поддержки для граждан России, СНГ и иностранных граждан;

-осуществление различного вида программ, связанных с организацией туризма;

-организация трансферов;

-прием и обслуживание иностранных туристов;

**Уставной капитал.**

Уставный капитал Общества составляется из номинальной стоимости долей его Участников. Участники образуют Уставный капитал Общества в размере 10000(десять тысяч) рублей-100%. Номинальная стоимость и размеры долей Участников в Уставном капитале Общества составляют:

- доля Кондратьевой Е.В.- 10 000 (десять тысяч) рублей- 100% уставного капитала.

Вкладами Участников в Уставный капитал Общества могут быть деньги, ценные бумаги, другие вещи или имущественные права либо иные права, имеющие денежную оценку.

Денежная оценка не денежных вкладов в Уставный капитал Общества производится в порядке, установленном законодательством. На момент регистрации Уставной капитал Общества оплачивается полностью. Общее собрание Участников Общества вправе, а в установленных действующим законодательством случаях обязано увеличить или уменьшить размер Уставного капитала Общества допускается только после его полной оплаты за счет имущества Общества , и (или) за счет дополнительных вкладов Участников, и (или) за счет вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество.

**Прибыль и фонды общества.**

С момента государственной регистрации Общества имущество, переданное Участниками в виде вклада в Уставной капитал Общества, становится собственностью Общества.

Имущество Общества образуется за счет вкладов его Участников в Уставный капитал Общества, продукции, произведенной обществом в результате хозяйственной деятельности, полученных доходов, а также иного имущества, приобретенного на законных основаниях, включая кредиты банков и других кредиторов, добровольных взносов юридических лиц и граждан (в том числе иностранных). Риск случайной гибели или повреждения имущества, являющегося собственностью Общества или переданного ему в пользование- несет Общество.

Прибыль Общества образуется из поступлений от его хозяйственной деятельности после покрытия материальных и приравненных к ним расходов и расходов на оплату труда. Из балансовой прибыли Общества уплачиваются проценты по кредитам банков, а также вносятся предусмотренные действующим законодательством налоги и иные обязательные платежи. Чистая прибыль, полученная после указанных расчетов, остается в полном распоряжении Общества. Общество вправе (ежеквартально, раз в полгода или раз в год) принимать решение о распределении своей чистой прибыли между Участниками. Решение об распределении части прибыли Общества, распределяемой между его Участниками, принимается Общим собранием Участников Общества. Часть прибыли Общества, предназначенная для распределения между его Участниками, распределяется пропорционально их долям в Уставном капитале Общества.

Ограничения распределения прибыли между Участниками и выплаты прибыли Участникам устанавливаются действующим законодательством.

Общество вправе создавать резервный , а также иные фонды, порядок формирования и использования которых определяется Положением о фондах, принимаемым Обществом.

**Органы управления общества.**

Высшим органом Общества является Общее собрание Участников Общества, состоящее из Участников Общества или назначенных ими представителей. Общее собрание может быть очередным или внеочередным.

1. должностные обязанности генерального директора ООО "Велл пляжного отдыха" заключаются в следующем:

руководит в соответствии с действующим законодательством всеми видами деятельности организации;

организует работу и эффективное взаимодействие между менеджерами;

решает все вопросы, касательно финансирования и развития фирмы;

контролирует получение услуг отраженных в договоре;

визирует договора с клиентами, с фирмами - операторами, а также все бухгалтерские документы и несет ответственность (наряду с главным бухгалтером) за их достоверность и выполнение и так далия.

2. должностные обязанности начальника отдела туризма ООО " Велл пляжного отдыха" заключаются в следующем:

подчиняться генеральному директору фирмы и несет ответственность за работу отдела туризма;

осуществляет общее руководство работы менеджеров. Распределяет нагрузку среди менеджеров;

координирует и контролирует работу менеджеров в выборе туроператоров по направлениям;

изучает предложения туроператоров и особенности турпродукта по всем направлениям. Обязан знать особенности оформления туров, правила и формальности, действующие в странах пребывания туристов и так далия.

3. должностные обязанности менеджера по работе с клиентами отдела туризма ООО " Велл Пляжного отдыха" заключаются в следующем

подчиняться непосредственно начальнику отдела и руководителю, и выполнять их поручения и распоряжения;

работает с клиентами, разъясняет условия туробслуживания, предоставляет полную информацию о туре, дает информацию о необходимых формальностях и особенностях страны пребывания;

заключает с клиентом договор - заявку, по которому подыскивает и предлагает клиентам туры, согласно их пожеланиям;

рассчитывает стоимость тура для клиента и выдает счета на предоплату и так далия;

Кроме должностных обязанностей были разработаны и правила обслуживания в котором говорится следующие:

1. обслуживание клиента в ООО "Интертур ХХI век" осуществляется в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом "О защите прав потребителей", Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и приняты в соответствии с ними подзаконными актами.

2. Основанием для оказания услуг клиенту является договор на туристское обслуживание, который заключается между фирмой и клиентом (Приложение И). При заключении договора на туристическое обслуживание турист оплачивает 400 рублей для начала работы фирмы по договору. Эта сумма не входит в стоимость обслуживания и не возвращается клиенту ни при каких условиях. В случае, если между фирмой и клиентом был ранее заключен предварительный договор - заявка, и клиент оплатил услуги фирмы по поиску предложений, при заключении договора на туристское обслуживание эта сумма (400 рублей) клиентом не уплачивается.

3. К договору на туристское обслуживание прилагаются сведения о туроператоре (Приложение К) и программа тура (Приложение Л). Так же при заключении договора на туристическое обслуживание клиенту выдаются необходимые памятки, информация о формальностях и обычаях страны пребывания, а так же другая информация о предстоящем туре. В случаи, когда клиент выезжает в страны, эндемичные по каким-либо заболеваниям, фирма осуществляет инструктаж клиента по вопросам профилактики инфекционных и паразитных заболеваний.

4. До подписания договора на туристское обслуживание клиенту может быть предложено заключить предварительный договор - заявку (в случаях, когда требуется поиск предложений, удовлетворяющих требования клиента) (Приложение М). Стоимость услуг фирмы по поиску подходящих предложений составляет 400 рублей. Эта сумма не возвращается клиенту ни при каких условиях независимо от результатов поиска. По результатам поиска между клиентом и фирмой может быть заключен договор на туристическое обслуживание.

5. Бронирование тура фирмой производится только после заключения договора на туристское обслуживание с клиентом.

6. Внесение денег в кассу фирмы оформляется приходным кассовыми ордерами установленной после полной оплаты труда клиенту выдается путевка по форме ТУР - 1 **,**содержащая конкретные условия путешествия. Путевка подписывается генеральным директором или начальником отдела туризма, на ней ставиться печать фирмы.

7. В случаи отказа от поездки, ему возвращается оплаченная им стоимость услуг. При этом с него удерживают фактические затраты фирмы по организации путешествия. Фактические затраты фирмы определяются, исходя из затрат фирмы на командировки сотрудников, оплате визовых и иных сборов. Примерная таблица фактических затрат фирмы приведена .

8. Клиент вправе обратиться в фирму с претензией относительно качества обслуживания. Претензия может быть подана в течение 20 дней после окончания тура. Фирма в течение 10 дней обязана дать ответ на претензию и, если претензия обоснована, удовлетворить ее.

**Заключение**

Во время прохождения производственной практики в ООО "Велл пляжного отдыха" в качестве помощника менеджера были приобретены не только прекрасные навыки в сфере технологий туристического бизнеса, но и закрепились и углубились теоретические знания, приобрелись практические навыки самостоятельной работы.

Данная практика позволила при исследовании структуры и организационной деятельности турфирмы расширить и углубить уже имеющиеся знания и развить к ней интерес, позволяя тем самым определить для себя правильность выбора данной профессии.

При составлении отчета были выполнены следующие задачи:

детально рассмотрели все функции и структуру данной турфирмы;

рассмотрели все необходимые документы для составления отчета;

дали полную характеристику деятельности предприятия. Исходя из которой были предложены следующие пути совершенствования:

1. Расширение маркетинговой политики за счет использования других средств массовой информации, а именно размещение рекламы на радио.

2. Использование дополнительных систем скидок таких как: внесезонные скидки, предоставление скидок молодоженам, групповые и скидки носящий временной характер.

Данные методы стимулирования на наш взгляд наилучшим образом способствуют улучшению как ценовой, так и маркетинговой политики фирмы. А именно: способствуют снижению издержек турфирмы, реализации вследствие возросшего сбыта, облегчают завоевание постоянных клиентов, стимулируют заказы больших объемов, оказывают рекламное содействие сбыту на рынке.