Московский Государственный Университет Культуры и искусств

**Отчет студента о практике**

База практики ООО «Теана Тревел»

Работу выполнила «10» апреля 2009 г.

студентка 570 гр.

Специальность - социально-культурная

деятельность

Специализация – организация и

управление в сфере туризма

Дневное отделение

Ф.И.О. Лытнева Ирина Сергеевна

Москва 2009

**Структура отчета:**

1. Цель работы

2. Задания

3. Характеристика компании

4. Функции менеджера по туризму

Вывод

С 9 февраля 2009 г. по 12 апреля 2009 г. я проходила производственную практику в компании «Теана Тревел» в должности помощника менеджера.

Компания «Теана Тревел» расположена по адресу: г. Москва, Сущевский вал 5/1.

**1. Цель работы**

- приобрести практические навыки работы в туристической фирме в качестве менеджера.

- реализовать в процессе прохождения практики теоретические знания, полученные в период обучения.

- использовать полученный практический опыт работы в туристической фирме в подготовке дипломной работы.

**2. Задания**

*В мои обязанности входит:*

- сбор полного пакета документов для предоставления в посольства;

- проверка собранных документов;

- выписывание страховок;

- заполнение анкет на туристов;

- развоз документов по посольствам.

**3. Характеристика компании**

Туристическое агентство «Теана Тревел» было основано 12 апреля 2005 года по решению гражданина Российской Федерации. Агентство существует на рынке около 4 лет, и уже успело завоевать уважение клиентов.

«Теана Тревел» является турагентством, основная цель которого - реализация и продвижение туристского продукта, предоставляемого туроператорами. Предприятие сотрудничает со многими туроператорами, которые предоставляют туристские путешествия во все уголки земного шара.

***Виды деятельности предприятия:***

- организация международного и внутреннего туризма;

- организация рекреационного и делового туризма;

- организация религиозного туризма;

- осуществление туристского, гостиничного и оздоровительного сервиса;

- организация спортивно-оздоровительных мероприятий и отдыха граждан;

- российские и международные транспортные перевозки;

- посредническая деятельность;

- квалифицированные консультации по всем вопросам, связанным с поездкой, приобретением авиабилетов, оформлением виз и медицинских страховок, благодаря которым возможна разработка программ отдыха, наиболее адекватная современным требованиям рынка.

В среднем на 2008 год около 50% всех международных туристических поездок клиентов, обращавшихся в «Теана Тревел», приходилось на Европу, около 35% - на азиатско-тихоокеанский регион и около 15% на остальные регионы.



Рис. 2.1 - Приоритетные направления клиентов ООО «Теана Тревел»

Начиная заниматься всеми направлениями в туризме, фирма выбрала приоритетные, и остановилась на них. Это Испания, Италия, Франция, Индия, Таиланд, Египет, Турция, горнолыжные туры и др. Постоянно изучая их в теории и на практике, удается удовлетворять все запросы и пожелания клиентов, вникая во все мелочи и зная хорошо программы.

Главное правило фирмы – продавать тот продукт, в котором уверен. Чтобы лучше продавать, надо лучше знать. Сотрудники фирмы посещают страны отдыха и на месте осматривают отели, общаются с принимающей стороной, оценивают отрицательные и положительные моменты отдыха, не скрывают недостатки, если они есть. Ознакомительные выездные семинары (информационные туры) – это очень важно. Нюансы, которые видят сотрудники фирмы своими глазами, помогают правильно сориентировать человека, собравшегося на отдых. Правильный выбор, информация и совет – залог хорошего отдыха клиента фирмы, а значит, еще одним постоянным клиентом будет больше [36, c. 41].

Клиенты компании «Теана Тревел» - это в основном люди со средним достатком и выше.



Рис.2.2 - Возрастная структура потребителей туристского продукта ООО «Теана Тревел»

Основными потребителями туристского продукта в фирме «Теана Тревел» являются туристы в возрасте 26-45 лет, преобладающее большинство женщины.



Рис.2.3 - Структура потребителей туристского продукта ООО «Теана тревел»

Приоритетной целью, с которой туристы едут за рубеж, является отдых.



Рис.2.4 - Цели поездок туристов фирмы «Теана Тревел» за рубеж (2008 год)

В каждой программе мы стремимся показать клиентам самые интересные места, краски природы, культуру и историю – все вместе или с акцентом на чем-то одном, но главное – все должно быть комфортно и удобно для клиента, чтобы человек при чувстве полной независимости ощущал заботу и продуманность всего, что окружает его в поездке. Мы можем показать вам самые разнообразные тайные уголки на земле, которые приведут в восторг самого продвинутого путешественника.

Обязательные составляющие наших туров – это квалифицированные и внимательные гиды, которые смогут не только рассказать вам историю, но и помочь вам в удовлетворении ваших интересов начиная от самых разнообразных активных программ и заканчивая шоппингом или знакомством с ночной жизнью города.

Все наши туры можно смело назвать необычными путешествиями. Мы можем предложить самый широкий выбор услуг и оперативную разработку и подтверждение маршрутов для путешествий на автомобиле (как своем, так и арендованном), самые необычные активные программы (от сафари на суперджипе по Исландии до пересечения ледникового купола в Гренландии, или дайвинг в месте разлома между Европой и Америкой), отдых на природе с самыми разнообразными вариантами размещения – бревенчатый или дизайнерский домик или домик в замке с личной прислугой – что лучше? Решать вам. Если захотите провести несколько дней в одной из столиц – не обязательно смотреть памятники архитектуры (если вам это не интересно), мы можем дать вам множество рекомендаций и советов, забронировать столики в наиболее интересных ресторанах, организовать посещение интересных выставок и художественных галерей… при том, все это – по доступным ценам. Если вы любите лыжи и пляж – почему бы вам не совместить это летом, отправившись в путешествие на 2 недели в Чили и Кубу?! Если это не для вас, мы всегда с удовольствием слушаем пожелания и идеи наших клиентов, и будем рады воплотить ваше путешествие в реальность!

***Наша команда***

В нашей компании работают в основном молодые сотрудники, что создает особую позитивную атмосферу в коллективе. Несмотря на «молодость» коллектива, наши менеджеры обладают достаточными навыками, знаниями и опытом для принятия оперативных, четких, рациональных решений на любой стадии организации путешествия.

Качественный состав рабочих остается практически неизменным за 4 года:

- средний уровень образования – курсы менеджеров по туризму;

- средний возраст работающих - 30 лет;

- средний стаж работы - 6 лет.

В ООО «Теана Тревел» персонал не имеет на 100% высшее образование:

- среднее специальное – 1 человек;

- высшее юридическое – 1 человек;

- высшее экономическое – 2 человека.



Рис. 2.7 - Уровень образования работников ООО «Теана Тревел»

Такие данные позволяют сделать вывод о достаточном уровне профессиональной подготовки рабочих, специалистов и руководящего состава для решения экономических задач.

Менеджеры посещают направления, с которыми они работают по несколько раз в год, что гарантирует хорошее знание маршрутов и особенностей направлений и услуг.

**4. Функции менеджера по туризму**

***Менеджер по туристическому направлению выполняет следующие функции:***

- прием посетителей и телефонных звонков;

- предоставление клиентам информации о турах, странах, условиях договора на туристическое обслуживание, условиях страхования;

- оформление заявки на тур и договора на туристическое обслуживание, приходного кассового ордера, прием оплаты и передача оплаты в кассу в случае платежа наличными;

- обработка заказов: бронирование авиабилетов (железнодорожных билетов), деловая переписка с зарубежным партнером по вопросам размещения, наземного и экскурсионного обслуживания, проката автомобиля и т.д.;

- оформление страхового полиса;

- оформление документов для подачи в иностранные посольства (консульства) с целью получения туристической визы, проверка правильности визы при получении;

- поддержание контакта с клиентом с целью информирования о ходе реализации его заказа;

- для индивидуальных туров: предложение альтернативных вариантов тура и согласование стоимости тура с клиентом.

При имеющемся спросе на какой-либо тур клиента тщательно информируют о ценах, условиях проживания, особенностях страны, дают информацию об отелях, рекомендации и дельные советы, предоставляют буклеты и рекламные проспекты.

Тур услуги предоставляются в следующем порядке: выбор тура; бронирование тура - делается заявка туроператору для получения информации о наличии мест; после подтверждения бронирования, клиент должен оплатить выбранное путешествие в размере 50% от стоимости путешествия или же целиком; оформляются необходимые документы, заключается договор турагентства с клиентом. При необходимости туроператору отправляются заграничные паспорта, заполненные анкеты, справка с места работы туриста с указанием должности и ежемесячной оплаты.

Деньги за тур отправляются оператору после подтверждения тура, по цене представленной в прайс-листе, за минусом процента комиссионных.

При бронировании тура, туристу предлагают оформить страховку от невыезда. Если турист отказывается оформить страховку, он пишет отказ от страхования.

Если родители отправляют отдыхать ребенка, который не достиг возраста 18 лет, необходима заверенная у нотариуса доверенность на ребенка.

После оформления и полной оплаты тура, туристу выдаются: билеты, туристский ваучер, страховой полис, памятка, в которой указана вся информация о туре.

Первый этап работы с документами начинается с момента проверки предоставляемого менеджером по продажам полного пакета документов на туристов.

*Полный пакет документов должен содержать:*

- сопроводительный лист (в нем должно быть указано Ф.И.О. клиента, номер паспорта, дата рождения, фамилия менеджера, страна назначения, период поездки, название отеля, а также пункт пересечения границы и названия транспорта).

- справку с места работы на бланке фирмы, с указанием должности, с какого числа клиент зачислен на работу, заработанная плата и сведения о предоставляемом отпуске на время поездки, печатью и подписью директора (если едет сам директор, то кроме его подписи нужна подпись бухгалтера и копия документа постановки на учёт в налоговый орган.) Если турист является индивидуальным предпринимателем, то необходимо свидетельство о постановке на учёт в налоговый орган, свидетельство о регистрации (лицензии, сертификаты и т.д.)

- справка об уплате налогов за отчетный период.

- 2 фотографии, определенного размера, в зависимости от требования в посольства

- заграничный паспорт клиента

- ксерокопию паспорта со всеми отметками

- ксерокопию внутреннего паспорта

- анкета клиента

- приглашение от принимающей стороны

- бронировка билетов

Менеджер визового обеспечения принимает документы только при наличии всех требуемых документов.

**Вывод**

За время прохождения производственной практики в компании «Теана Тревел» я научилась:

- заполнять анкету на туриста

- выписывать страховку

- собирать полный пакет документов для дальнейшей сдачи в посольство

Прохождение практики мне очень помогло в написании диплома. В компании я проводила свои исследования, которые описываю в дипломе. Тема моей дипломной работы: «Совершенствование корпоративной культуры на примере московской тур фирмы». Используя теоретические знания, я попыталась определить уровень корпоративной культуры господствующей в фирме «Теана Тревел». И пришла к выводу, что корпоративная культура в компании довольно слабая и её смело можно совершенствовать.

В итоге, могу сказать, что прохождении практики мне помогло определиться с будущей работой. Есть большая вероятность, что по окончанию университета я буду работать именно в этой компании.