

# Отчет о прохождении учебной практики в туристической фирме «Северное сияние»

Презентацию подготовил студент 2 курса ,направления туризм ,  
Климович Артем

- ▶ Туристическая фирма расположена в Мурманской области в городе Мурманске, по адресу ул. Ленина, 65, оф3 на одной из центральных улиц.
- ▶ В шаговой доступности находится автобусная и троллейбусная остановка с разветвленным транспортным сообщением. Также рядом находится главная площадь города ,а именно- Площадь Пять Уголов.



▶ **Организация :** Туристическая фирма «Северное сияние».

**Юридический и фактический адрес:** Мурманская область в городе Мурманске, по адресу ул. Ленина, 65, оф3 .

**Регистрация компании:** Туристическая фирма «Северное сияние» зарегистрирована 22 мая 2008 года Регистратор - Инспекция Федеральной налоговой службы по Октябрьскому району г.Мурманска.

**Организационно-правовая форма:** Общество с ограниченной ответственностью.

▶ **E-mail-butovo.com**

**Контакты:** Генеральный директор- Гладенко Игорь Иванович.

▶

▶



- ▶ Туристическая фирма «Северное сияние» предлагает туры по различным направлениям отдыха - с вылетом из Мурманска, от ведущих туроператоров России.

# Дневник практики

Дата	Мероприятия	Краткий анализ
28.06.2016	Первичное ознакомление с организацией, коллективом, спецификой компании.	Знакомство с коллективом и руководителем, определение рабочего места, доступной техники (ПК с доступом в Интернет, принтер, сканер). Изучение инструктивных материалов и нормативных документов, регулирующих работу организации (устава, должностных инструкций); структуры работы по взаимодействию с клиентами и оформлению заказов на туры (в том числе порядка работы и сопровождающих документов).

		туры (в том числе порядка работы и сопровождающих документов).
29.06.2016 - 30.06.2016	Теоретическая подготовка к выполнению обязанностей менеджера по туризму.	Выявление спроса \ предложения на рынке туристических услуг различных направлений деятельности и туроператоров, осуществляющих по ним работу. Наблюдение за работой с клиентами (включая прием заявок и консультации по телефону)
1.07.2016 - 2.07.2016	Первый опыт работы с клиентом в качестве помощника менеджера.	Приобретение базовых навыков коммуникации с клиентом (индивидуальный подход к каждому), быстрого нахождения необходимой



<p>1.07.2016 - 2.07.2016</p>	<p>Первый опыт работы с клиентом в качестве помощника менеджера.</p>	<p>Приобретение базовых навыков коммуникации с клиентом (индивидуальный подход к каждому), быстрого нахождения необходимой информации по тому или иному вопросу клиента (обозначения типов номеров, видов питания и особенности бронирования авиаперелетов, туров и отелей, пробные расчеты стоимости туров с учетом стоимости виз, страховки и топливных сборов, знакомство с особенностями отелей, фотографиями рейтингами).</p>		<p>3.07.2016 - 4.07.2016</p>	<p>Самостоятельное обслуживание клиентов и решение их проблем</p>	<p>Выявление ошибок, а именно неправильное общение с клиентом, долгое обслуживание, сбор не тех документов и др.</p>
				<p>7.07.2016</p>	<p>Поиск и подбор тура в Италию.</p>	<p>Выявление интересов и предпочтений потребителя (количество отдыхающих, продолжительность тура, ожидаемые условия трансфера, проживания и экскурсионного обеспечения). Поиск подходящего по параметрам тура (с использованием различных поисковых систем). Выбор отеля, категории номера и типа питания, подходящего под ожидания клиента. Калькуляция стоимости тура с учетом расходов на медицинскую страховку, итальянскую визу, топливный сбор. Сбор информации о стране пребывания (особенности въезда и выезда в страну; санитарные (страховка, прививки) и таможенные правила; специфика поведения в каждой стране; местные традиции и обычаи; магазины, досуг, развлечения; деньги, обмен, достопримечательности, в т.ч. по маршруту). Информирование клиента о сроках сбора</p>

		<p>(особенности въезда и выезда в страну; санитарные (страховка, прививки) и таможенные правила; специфика поведения в каждой стране; местные традиции и обычаи; магазины, досуг, развлечения; деньги, обмен; достопримечательности, в т.ч. по маршруту).</p> <p>Информирование клиента о сроках сбора необходимых документов и оплаты.</p> <p>Итогом выполненной работы является оформление 10 -и дневного эконо-тура на 1 человека в Италию с экскурсиями в Римини, Риччоне и Католикке. Итоговая стоимость составляет 35690 рублей, включая авиаперелет Мурманск-Москва-Римини-Москва-Мурманск и проживание в отеле <u>Minola 4*</u> с трехразовым питанием.</p>
8.07.2016	Работа с потенциальным клиентом. Изучение туров в Финляндию.	Выявление предпочтений в отдыхе потенциального клиента, стремление заинтересовать его работой туристического агентства с целью взаимного сотрудничества.

		<p>Приблизительный расчет стоимости и маршрута по предложенным направлениям.</p> <p>Консультация по поводу оформления соответствующих документов (загранпаспорта и <u>виза</u>).</p> <p>Итогом работы стало определение даты следующей встречи с клиентом для более детального обсуждения предпочтений и подбора оптимально варианта тура.</p>
01.02.2014	Подведение итогов практики.	Обсуждение выполненной работы с руководителем предприятия. Систематизация полученных знаний и навыков. Составление отчета по результатам практики и оформление соответствующих документов.





АГЕНТСТВО  
НЕДВИЖИМОСТИ  
Северное Сияние

Спасибо за внимание!