

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

1.07.2016 -	Первый опыт работы с клиентом в качестве помощника менеджера.	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).	3.07.2016 -	Самостоятельное обслуживание клиентов и решение их проблем	Выявление ошибок, а именно неправильное общение с клиентом, долгое обслуживание, сбор не тех документов и др.
2.07.2016			7.07.2016	Поиск и подбор тура в Италию.	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>(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!

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of green, ranging from light lime to dark forest green. These shapes are primarily located on the right side of the slide, creating a modern, layered effect. The rest of the slide is a plain white background.