

Отчет по ознакомительной практике менеджера в туристическом агентстве

praktikantu.ru
Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «РОЗА ВЕТРОВ».....	4
2. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ	7
3. АНАЛИЗ ОБЪЕМОВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ	9
4. ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРЕДПРИЯТИЯ.....	12
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	21

praktikantu.ru
Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31

ВВЕДЕНИЕ

Тема исследования работы является актуальной, поскольку туризм вошел в XXI век и стал глубоким социальным и политическим явлением, значимо влияющим на мироустройство и экономику многих стран и целевых регионов. Туристские потоки на рубеже веков достигли 630 млн. туристских прибытий.

Туризм является выгодной высокодоходной отраслью, сравнимой по эффективности инвестиционных вложений с нефтегазодобывающей и перерабатывающей промышленностью, а также с автомобилестроением.

Позитивный образ туристской фирмы создается основной деятельностью предприятия и рекламно-информационной работой. Только позитивный имидж повышает конкурентоспособность фирмы, привлекает потребителей и партнеров, ускоряет продажи.

Это фактор доверия клиентов к фирме и ее услуг, а, следовательно, фактор процветания самой фирмы, ее владельцев и ее работников. Имидж туристской фирмы должен соответствовать ряду принципов: неизменность названия; ассоциация с выпускаемой продукцией; краткость, благозвучность, эстетичность; неповторимость названия; приемлемость названия для иностранцев.

Целью данной работы является всесторонняя оценка деятельности туристической фирмы.

Объектом исследования выступило ООО «Роза ветров» (турфирма).

Задачи исследования:

- 1) представить общие сведения о предприятии;
- 2) провести анализ организационной структуры;
- 3) провести анализ объемов оказываемых услуг;
- 4) провести анализ деятельности предприятия за ряд лет.

Информационной основой работы явилась отчетность предприятия за ряд лет.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ООО «РОЗА ВЕТРОВ»

Организационно-правовая форма предприятия ООО «Роза ветров» - общество с ограниченной ответственностью.

Основными источниками правового регулирования деятельности ООО «Роза ветров» являются: Конституция РФ, гражданский кодекс РФ и Федеральный закон «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Режим работы круглогодичный: с 9:00 до 18:00 без выходных.

Основная деятельность предприятия - туризм.

«Роза ветров» - первая частная туристическая компания России была основана в 1988 году. В настоящее время это холдинг, состоящий из операторской компании, 8 собственных офисов и 62 турагентств франчайзинговой сети, работающих под единой торговой маркой «Роза ветров». За 23 года деятельности «Роза Ветров» приобрела большой опыт в обслуживании российских и иностранных туристов, как за рубежом, так и на территории России.

Основными направлениями деятельности фирмы являются:

- осуществление туристической деятельности как внутри Российской Федерации, так и за рубежом;

- организация и обеспечение визовой поддержки;

- оформление загранпаспортов;

- организация индивидуальных и групповых туров;

- организация транспортного обслуживания, в том числе бронирование билетов на все виды транспорта;

- обеспечение проживания туристов в любой стране мира, в том числе бронирование гостиничных номеров;

- организация туров, связанных с обучением и профессиональной деятельностью.

«Роза ветров» - является ведущим туроператором по многим направлениям: Россия, Италия, Греция, Франция, Австрия, США, Таиланд,

Израиль, оказывает все виды услуг - бронирование отелей, экскурсионно-транспортное обслуживание, прокат автомобилей и т.п.

Сегодня «Роза ветров» это ведущий туроператор, который заслуженно входит в список лучших туроператоров России. Начав свою деятельность с освоения российских курортов, компания «Роза ветров» завоевала сильные позиции во внутреннем туризме. В спектре предложений - экскурсионные туры по России, отдых и лечение в Краснодарском крае, Беларуси, отдых в Абхазии, туры без экскурсий. Среди новых проектов компании: курорты Беларуси, Молдавии, Литвы, Азовского моря и речные круизы, а также автобусные туры на черное и азовское море.

С 1994 г. «Роза ветров» становится официальным партнером по организации поездок на крупнейшие спортивные соревнования: Олимпийские игры в Атланте, в Сиднее, в Афинах, Чемпионаты мира и Европы по футболу, соревнования Формулы-1 в разных странах, чемпионаты Европы и мира по хоккею, теннису, фигурному катанию и др. С 2009 г. «Роза ветров» является официальным ведущим туроператором от России Чемпионата мира по футболу в ЮАР 2010 года.

Миссия турагентства «Роза ветров» 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.

Контакты:

Адрес: Г.Ейск ул. Красная 35, Т/К «Меотида» 2 этаж.

Тел: 8(86132) 4-70-19

Сайт: www.roza-v.ru <<http://www.roza-v.ru/>>

praktikantu.ru
Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31

2. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ

Общее количество сотрудников на предприятии составляет десять человек. Согласно штатному расписанию:

- генеральный директор – 1 чел.;
- коммерческий директор – 1 чел.;
- финансово-экономический отдел – 1 чел.;
- отдел продаж – 4 чел.;
- отдел рекламы – 1 чел.;
- отдел охраны – 1 чел.;
- технический персонал – 1 чел.

Эта структурная организация соответствует наиболее типичной функциональной организационной структуре. Схема представлена на рис. 1.

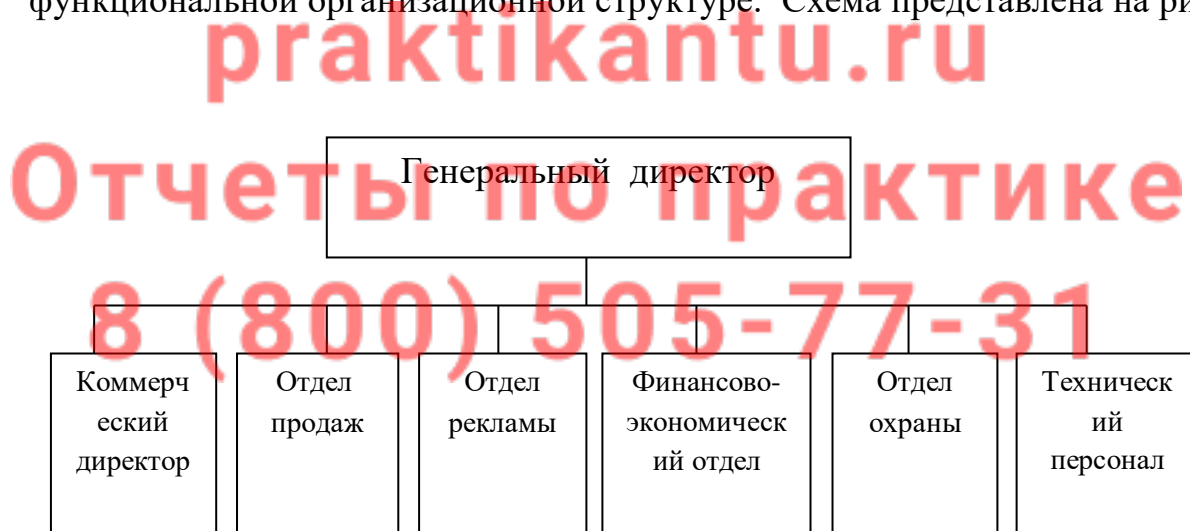


Рис. 1. Структура управления ООО «Роза ветров»

Каждый сотрудник действует в соответствии с должностной инструкцией, утвержденной генеральным директором.

Сотрудники отдела продаж (менеджеры) общаются лично с клиентами, предоставляют им полную информацию, по предлагаемым путевкам. Оформляют еженедельные отчеты, которые сдают на утверждение коммерческому директору.

Отдел рекламы отвечает за размещение подробной информации о путевках, турах, предложениях, туристского агентства ООО «Роза ветров».

Если рассмотреть предложения многих туристских центров, то можно обнаружить их большую однообразность: экскурсионные программы включают некий стереотип объектов показа, что ведет к снижению спроса. Таким образом, продвигаемый через рекламу образ товара, например круиза, должен отражать его потребительские свойства, вселять уверенность в качественном и надежном путешествии. При этом желательно, чтобы за объявлением была видна заинтересованная в хорошей организации тура сторона – конкретная туристская фирма, гарантирующая соответствие рекламы действительному состоянию дел.

Сотрудники отдела рекламы занимаются планированием, анализом и оценкой, всей рекламы организации.

praktikantu.ru
Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31

3. АНАЛИЗ ОБЪЕМОВ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

Количество проданных туров по годам представлено в таблице 1.

Таблица 1

Количество проданных туров по годам

Показатели	2012 г.	2013 г.	Отклонения	
			+/-	%
Шоп-туризм	760	830	70	109,2
Деловые туры, отдых	410	430	20	104,9
Изучение языка	305	310	5	101,6
Лечение	245	255	10	104,1
Итого	1720	1825	105	106,1

В динамике за 2012-2013 гг. количество проданных туров увеличилось на 6,1% и составило в 2013 г. 1825 туров. В структуре проданных туров наибольший удельный вес приходится на шоп-туры.

Структура выручки от продаж по видам туров представлена в таблице 2.

Таблица 2

Структура выручки от продаж по видам туров

Показатели	2012 г.		2013 г.		Отклонения	
	тыс. руб.	%	тыс. руб.	%	+/-	%
Выручка от продаж – всего	49400	100,0	52014	100,0	2614	-
В том числе						
Шоп-туризм	20254	41,0	21846	42,0	1592	1,0
Деловые туры, отдых	13931	28,2	14928	28,7	997	0,5
Изучение языка	8744	17,7	8946	17,2	202	-0,5
Лечение	6471	13,1	6294	12,1	-177	-1,0

В динамике за три года наблюдался рост продаж по всем видам туров за исключением лечения. В структуре выручки также наибольший удельный вес приходится на выручку от шоп-туров – 42,0% в 2013 г. (рис. 2).

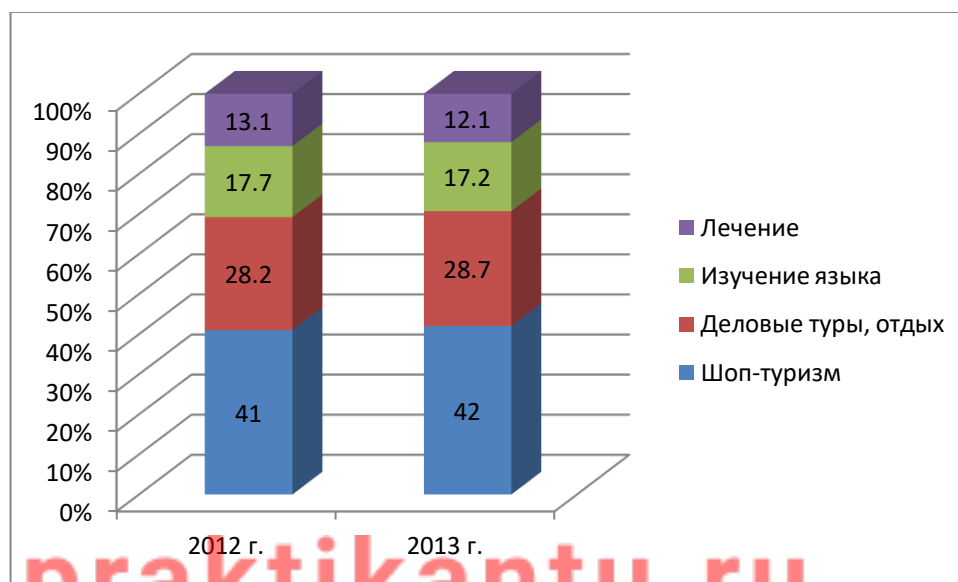


Рис. 2. Структура продаж по видам туров, %

Отчеты по практике

Анализ выполнения плана проведен в таблице 3.

8 (800) 505-77-31

Таблица 3

Анализ выполнения плана по ассортименту услуг

Услуги	Объем оказания услуг, тыс. руб.		Процент выполнения плана	Объем услуг, зачтенный в выполнение плана по ассортименту, тыс. руб.
	План	Факт		
Шоп-туризм	21850	21846	100,0	21846
Деловые туры, отдых	14000	14928	106,6	14000
Изучение языка	8950	8946	100,0	8946
Лечение	6000	6294	104,9	6000
Итого	50800	52014	102,4	50792

Анализ показал, что план был перевыполнен на 2,4%.

Далее рассмотрим возможности увеличения объема оказываемых услуг.

Таблица 4

Анализ динамики трудовых показателей, влияющих на объем реализации услуг

Показатели	Ед. измер.	2012 г.	2013 г.	Отклонение, +/-	2013 г. к 2012 г., %
Валовая продукция	Тыс. руб.	49400	52014	2614	105,3
Выработка на одного работающего	Тыс. руб. / 1 работника	4940,0	5201,4	261,4	105,3
Среднесписочная численность работающих	Чел.	10	10	-	100,0

Данные таблицы 4 говорят о том, что рост произошел за счет увеличения производительности труда. При этом среднесписочная численность работников оставалась неизменной.

Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31

4. ЭКОНОМИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРЕДПРИЯТИЯ

Стоимость и структура основных фондов представлены в таблице 5.

Таблица 5

Стоимость и структура основных производственных фондов на 01.01.2014 г.

№	Вид ОФ	Стоимость ОФ (тыс. руб.)			Структура ОФ			
		Первоначальная	Остаточная	Коэффициент износа	Активная часть		Пассивная часть	
					тыс. руб.	%	Тыс. руб.	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Машины и оборудование	710	635	0,12	635	100,0	-	0,0
Итого:		710	635	0,12	635	100,0	-	0,0

Расчеты показали, что основные средства на 100% состоят из машин и оборудования, поскольку офисные помещения туристическая фирма арендует. Износ основных средств невысокий.

Анализ использования площадей представлен в таблице 6.

Таблица 6

Анализ использования площадей на 01.01.2014 г.

Вид помещений	Площадь (м ²)	
	Норма	Факт
1. Производственные помещения:	-	-
- цех	-	-
- участок	-	-
- склад	-	-
и т.д.	-	-
2. Офисные помещения	42	44
- кабинет директора	6	8
- бухгалтерия	6	6
- отдел продаж	24	24

- отдел рекламы	6	6
Итого:	42	44

Туристическая фирма арендует необходимые площади, при этом их фактическое наличие чуть выше нормы.

Показатели движения основных средств в 2012-2013 гг. представлены в таблице 7.

Таблица 7

Показатели движения основных средств

Показатели	2012 г.	2013 г.	Отклонение, +/-
Стоимость основных средств на начало года, тыс. руб.	610	617	7
Поступило основных средств, тыс. руб.	36	42	6
Выбыло основных средств, тыс. руб.	29	24	-5
Стоимость основных средств на конец года, тыс. руб.	617	635	18
Коэффициент поступления	0,06	0,07	0,01
Коэффициент выбытия	0,05	0,04	-0,01
Коэффициент прироста основных средств	1,01	1,03	0,02
Коэффициент годности	0,89	0,88	-0,01
Коэффициент износа	0,11	0,12	0,01

За анализируемый период наблюдался несущественный рост стоимости основных средств, что обусловлено превышением коэффициента поступления основных средств над коэффициентом выбытия. Износ основных средств несущественный, что говорит об эффективном управлении основными средствами.

Показатели использования основных средств представлены в таблице 8.

Таблица 8

Показатели использования основных средств

Показатели	2012 г.	2013 г.	Отклонение, +/-
Выручка от продаж, тыс. руб.	49400	52014	2614
Стоимость основных средств, тыс. руб.	617	635	18
Фондоотдача, руб./руб.	80,1	81,9	1,8
Фондоемкость, руб./руб.	0,012	0,012	-
Среднесписочная численность работников, чел.	10	10	-
Фондовооруженность, тыс. руб. / 1 работника	61,7	63,5	1,8
Прибыль от реализации, тыс. руб.	4552	5173	621
Рентабельность основных средств, %	737,8	814,6	76,8

За анализируемый период произошел рост эффективности использования основных средств, что выразилось в росте фондоотдачи и рентабельности основных средств. При этом возросла фондовооруженность, что также является положительным моментом.

Анализ состава и структуры оборотных средств представлен в таблице 9.

Таблица 9

Состав и структура оборотных средств в 2013 г.

Статья	на начало года		на конец года		Прирост	
	сумма, тыс.руб.	удельный вес, %	сумма, тыс.руб.	удельный вес, %	сумма (гр4-гр2)	в % (гр6/ гр2)*100%
Запасы (оргтехника до 40 тыс. руб., канцтовары и др.)	245	17,6	260	17,4	15	106,1
Денежные средства	1150	82,4	1230	82,6	80	107,0
Итого	1395	100,0	1490	100,0	95	106,8

За анализируемый период стоимость оборотных средств увеличилась на 6,8% и составила в 2013 г. 1490 тыс. руб. Это произошло за счет роста, как запасов на 15 тыс. руб., так и денежных средств – на 80 тыс. руб.

В структуре оборотных средств наибольший удельный вес – 82,6% на конец года – приходится на денежные средства.

Показатели эффективности использования оборотных средств представлены в таблице 10.

Таблица 10

Показатели эффективности использования оборотных средств

Показатели	2012 г.	2013 г.	Отклонение, +/-
Выручка от продаж, тыс. руб.	49400	52014	2614
Стоимость оборотных средств, тыс. руб.	1395	1490	95
Коэффициент оборачиваемости оборотных средств, обороты	35,41	34,91	-0,5
Период оборота, дни	10	10	-
Текущие пассивы, тыс. руб.	815	820	5
Текущие финансовые потребности, тыс.	580	670	90

руб.			
Коэффициент текущей ликвидности	1,71	1,82	0,11

Анализ показал, что темп роста выручки от продаж был примерно равен темпу роста стоимости оборотных средств. В результате период оборота не изменился и составил 10 дней. Коэффициент текущей ликвидности увеличился на 0,11 пунктов и составил 1,82, что близко к норме. Это говорит о платежеспособности предприятия.

Анализ динамики численности работающих представлен в таблице 11.

Таблица 11

Анализ динамики численности работающих

Показатели	2012 г.	2013 г.		отклонение, в %	
		План	Отчет	к базе	к плану
Среднесписочная численность работников, в том числе:	10	10	10	-	-
Промышленно - производственный персонал, из них:	10	10	10	-	-
-рабочих	-	-	-	-	-
-служащих	5	5	5	-	-
-МОП	1	1	1	-	-
-ИТР	4	4	4	-	-
Непромышленный персонал	-	-	-	-	-

За анализируемый период численность персонала не изменилась и составила 10 человек. В структуре персонала также изменений отмечено не было.

Данные о квалификационном составе работников по состоянию на 01.01.2014 г. представлены в таблице 12.

Таблица 12

Данные о квалификационном составе работников по состоянию
на 01.01.2014 г.

№ п/п	Специальность	Образование		Стаж работы по специальности	Возраст	Пол	Примечание
		требуемое	фактическое				
1	2	3	4	5	7	8	9
1.	Генеральный директор	высшее	высшее	10	41	Му ж	
2.	Коммерческий директор	высшее	высшее	5	36	Му ж	
3.	Главный бухгалтер	высшее	высшее	5	28	Жен	
4.	Менеджеры по продажам	высшее	высшее	3-7	28-33	Жен	
5.	Менеджер по рекламе	высшее	высшее	3	25	Жен	
6.	Охранник	среднее	среднее	7	46	Му ж	
7.	Уборщик помещений	среднее	среднее	4	58	Жен	

В целом штат укомплектован полностью сотрудниками необходимой квалификации и стажем работы.

Состав и структура себестоимости услуг фирмы представлена в таблице 13.

Таблица 13

Состав и структура затрат за 2012-2013 гг.

Элемент затрат	Сумма, тыс. руб.				Структура затрат, %		
	база	факт	прирост		база	факт	прирост
			+, -	%			
Заработная плата	3100	3350	250	8,1	7,0	7,2	0,2
Отчисления на социальные нужды	806	812	6	0,7	1,8	1,8	-
Аренда помещений	899	912	13	1,4	2,0	2,0	-
Расходы по работе с туроператорами	35568	37049	1481	4,2	80,1	79,9	-0,2
Прочие расходы	4015	4222	207	5,2	9,1	9,1	-
Итого	44388	46345	1957	4,4	100,0	100,0	-
В том числе							
- постоянные затраты	4914	5134	220	4,5	11,1	11,1	-
- переменные затраты	39474	41211	1737	4,4	88,9	88,9	-

За анализируемый период затраты увеличились с 44388 тыс. руб. до 46345 тыс. руб. При этом доля постоянных и переменных затрат не изменилась и составила соответственно 11,1 и 88,9%.

Рост затрат был отмечен по всем элементам. Так, заработная плата увеличилась с 3100 до 3500 тыс. руб. Отчисления на социальное страхование – с 806 до 812 тыс. руб. Аренда помещений – 899 до 912 тыс. руб. Расходы по

работе с туроператорами – с 35568 до 37049 тыс. руб. Прочие расходы увеличились с 4015 до 4222 тыс. руб.

В структуре затрат наибольший удельный вес – 79,9% - приходится на расходы с туроператорами.

Анализ влияния факторов на изменение суммы затрат туристической фирмы представлен в таблице 14.

Таблица 14

Факторный анализ изменения затрат, тыс. руб.

Затраты	Величина затрат	Факторы изменения затрат			
		Объем услуг	Структура услуг	Переменные затраты	Постоянные затраты
По плану на плановый объем услуг	39474	план	план	план	план
По плану, пересчитанному на фактический объем услуг при сохранении плановой структуры	40112	факт	план	план	план
По плановому уровню на фактический объем услуг при фактической ее структуре:	40879	факт	факт	план	План
Фактические (при плановом уровне постоянных затрат:	41010	факт	факт	факт	план
Фактические	41211	факт	факт	факт	факт

Общее изменение затрат составило:

$$41211 - 39474 = 1737 \text{ тыс. руб.}$$

В том числе за счет изменения:

- объема услуг:

$$40112 - 39474 = 638 \text{ тыс. руб.}$$

- структуры услуг

$$40879 - 40112 = 767 \text{ тыс. руб.}$$

- переменные затраты

$$41010 - 40879 = 131 \text{ тыс. руб.}$$

- постоянные затраты

41211 – 41010 = 201 тыс. руб.

Таким образом, все факторы оказали влияние на рост затрат. Наибольшее влияние оказали такие факторы, как изменение объема и структуры услуг.

Показатели рентабельности предприятия представлены в таблице 15.

Таблица 15

Показатели рентабельности ООО «Роза ветров»

Показатели	2012 г.	2013 г.	Отклонения	
			+/-	%
Рентабельность продаж, %	9,2	9,9	0,7	-
Рентабельность общая, %	10,3	11,2	0,9	-

Расчеты показали, что в динамике за два года рентабельность продаж возросла на 0,7 процентных пункта и составила в 2013 г. 9,9%. Рентабельность общая увеличилась с 10,3% в 2012 г. до 11,2% в 2013 г. Таким образом, отмечена положительная динамика к росту рентабельности (рис. 3).

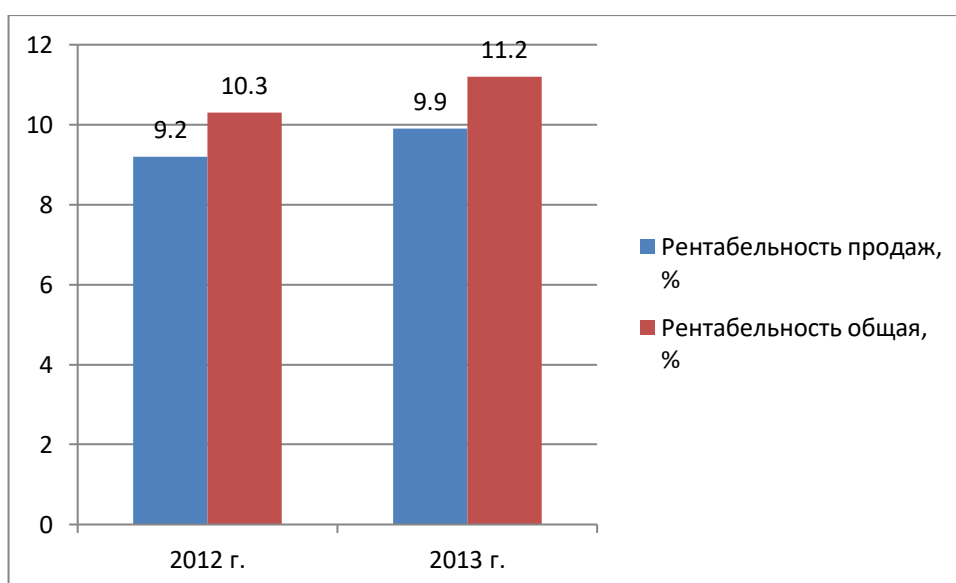


Рис. 3. Показатели рентабельности в 2012-2013 гг., %

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В рамках исследования был проведен анализ деятельности туристической фирмы ООО «Роза ветров».

«Роза ветров» - является ведущим туроператором по многим направлениям: Россия, Италия, Греция, Франция, Австрия, США, Таиланд, Израиль, оказывает все виды услуг - бронирование отелей, экскурсионно-транспортное обслуживание, прокат автомобилей и т.п.

Финансирование предприятия осуществляется за счет заказов, получаемых от клиентов.

Основным достижением предприятия является создание высокоэффективной комплексной системы оказания туруслуг для широкого круга пользователей.

За анализируемый период темп роста выручки был более существенным, чем темп роста затрат, что привело к росту показателей прибыли, а также рентабельности. Так, рентабельность производства увеличилась на 0,9 процентных пункта и составила в 2013 г. 11,2%. Рентабельность продаж увеличилась с 9,2% в 2012 г. до 9,9% в 2013 г. или на 0,7 процентных пункта.

Среднесписочная численность работников фирмы не менялась и составляла 10 человек, при росте выручки это привело к росту производительности труда на 1 работника на 261,4 тыс. руб. или 5,3%. При этом темп роста средней заработной платы был менее существенным, что говорит об эффективном использовании персонала в фирме.

В динамике за 2012-2013 гг. количество проданных туров увеличилось на 6,1% и составило в 2013 г. 1825 туров. В структуре проданных туров наибольший удельный вес приходится на шоп-туры.

praktikantu.ru
Отчеты по практике
8 (800) 505-77-31