

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАЗЫ ПРАКТИКИ.....	5
1.1. Общая характеристика организации «Mouzenidis Travel»	5
1.2. Организационно-правовая форма.....	6
1.3. Организационная структура	11
2.1. Анализ работы отдела где проходила практика	13
2.2.Функциональные обязанности в соответствии с занимаемой должностью	15
2.3. Содержание выполненных практикантом работ по программе практики	18
2.4. Предложения по улучшению организации практики.....	19
ГЛАВА 3. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ	23
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	26
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ:.....	28

8 (800) 505-77-31

ВВЕДЕНИЕ

Туризм - это одна из важнейших сфер деятельности современной экономики, нацеленная на удовлетворение потребностей людей и повышение качества жизни населения. При этом в отличие от многих других отраслей экономики туризм не приводит к истощению природных ресурсов. Туризм проявляет большую стабильность по сравнению с другими отраслями в условиях неустойчивой ситуации на мировых рынках, создавая определенные конкурентные преимущества для страны. Туризм и путешествия являются неотъемлемой частью индустрии гостеприимства. Путешествия - главная тема туризма. Учебная практика является важнейшей составной частью учебного процесса. Она способствует закреплению и расширению знаний, полученных в процессе обучения, позволяет приобрести профессиональные навыки самостоятельной работы в подразделениях предприятия, обеспечивает ознакомление с организацией производства и работой предприятия, знакомство с трудовым коллективом.

Актуальность учебной практики состоит в том, что во время прохождения практики происходит расширение полученных знаний и закрепление теоретического материала. Так же практика дает возможность довести качества профессиональных умений до уровня, позволяющего самостоятельно решать практические задачи, связанные с деятельностью туристских организаций.

Развитие отрасли туризма и гостеприимства ведется к тому, что туристы со всех стран мира, посещая Россию, дают толчок к развитию и других отраслей народного хозяйства нашей страны. В настоящее время проявляется интерес и к туризму в России, стране, обладающей большим туристским потенциалом, но занимающей незначительную долю в мировом туристском потоке.

Сфера туризма, давно определившаяся экономическая система. В России, с ее традиционно прибыльными добывающими отраслями, туризм - важное и относительно новое направление развития экономики.

Чтобы преуспеть туристический бизнес 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.

Задачами учебной практики являются:

1. соединение теоретических знаний с практическими навыками;
2. изучение деятельности предприятия социально – культурного сервиса и туризма;
3. изучение деятельности служб и отделов предприятия и их взаимодействием;
4. изучение основных направлений маркетинговой стратегии предприятия;

В процессе прохождения практики мне было дано индивидуальное задание, которое заключалось в характеристике деятельности туристской фирмы на международной выставке MIOTT INTURMARKET.

1. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БАЗЫ ПРАКТИКИ

1.1. Общая характеристика организации «Mouzenidis Travel»

Музенидис Трэвел (MOUZENIDIS TRAVEL) - крупный авторитетный туроператор с блестящей репутацией. «Музенидис» специализируется на отдыхе в Греции. С 1995 года туроператор предлагает туристам деловые поездки, экскурсионные и паломнические туры, ознакомительные путешествия и многое другое.

Головной офис компании расположен в Греции, в городе Салоники, офисы туроператора действуют на всех курортах и в регионах страны: Афины, Касторья, Пиерия, п-ов Халкидики, п-ов Пелопоннес, о. Крит, о. Корфу, о. Родос, о. Тасос, о. Закинф. Региональная сеть компании постоянно расширяется, число филиалов в городах России, Украины, Беларуси, Молдовы, Казахстана, Румынии, Сербии, Латвии, Болгарии на сегодняшний день превышает 80 и продолжает расти.

«Музенидис Трэвел» входит в греческий холдинг MOUZENIDIS GROUP, объединяющий 17 предприятий, в т.ч.: авиакомпания Ellinair, паломнический центр «Солунь», интернет-проект по шубам в Греции Greek Furs, строительно-риэлтерская компания «Grekodom Development», отель Potidea Palace Bomo Club 4*+, медицинский туризм GREKOMED, туроператор по России «Музенидис Интур» (Mouzenidis Intour), компания по международным грузовым авиаперевозкам «CSR Air Service, корпоративный туризм Active MICE, портал Grekomania, детский лагерь EllinCamp, компания по изготовлению вина местного производства - «Mouzenidis Wine» - и винный погреб «KAVA IDEA и многие другие.

Цель компании - достижение высшего качества обслуживания туристов и ценовой привлекательности предлагаемого турпродукта, что становится возможным благодаря внутренней политике. Mouzenidis Travel

обслуживает туристов от начала поездки и вплоть до их возвращения на родину, что позволяет контролировать качество сервиса на всех этапах поездки и поддерживать его на самом высоком уровне.

Виды турпродукта:

- пляжный отдых в отелях 2*-5*;
- групповые и индивидуальные экскурсионные программы;
- туры за мехами;
- летний детский отдых;
- лечебно-оздоровительный туризм;
- паломнические поездки;
- образование в Греции;
- туры за недвижимостью;
- морские круизы;
- организация корпоративных поездок и бизнес-семинаров;
- тематические туры: винно-гастрономические программы, шопинг, комбинированные туры, релакс-программы на термальных источниках, йога-туры и пр;
- VIP-программы: от трансферов на автомобилях премиум-класса, аренды яхт до индивидуальных экскурсионных маршрутов, эксклюзивных свадебных проектов, организации торжеств и др. Кроме того, в аэропорту Салоник «Македония» успешно работает собственный VIP-зал компании, в котором туристов ожидает высокий уровень сервиса и приятный отдых.

1.2. Организационно-правовая форма

Организационно правовая форма предприятия – Общество Ограниченной Ответственности (ООО) «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ»

Общество с ограниченной ответственностью создано в соответствии с

Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным законом Российской Федерации «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Общество является юридическим лицом и строит свою деятельность на основании Устава и действующего законодательства Российской Федерации.

Организационно-правовая форма ООО была выбрана в силу ряда причин, среди которых:

- характер основной деятельности;
- состав и численность персонала (менее 50 человек);
- объем и номенклатура (ассортимент) выпускаемой продукции.

Общество является коммерческой организацией.

Основными направлениями деятельности работников турагентства являются: предоставление информации клиентам; работа с клиентами; бронирование и оформление билетов; продажа тура, маркетинг и реклама; работа с туроператорами; выполнение административных функций.

Название компании: «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ»

2. Тип компании: туроператор по выездному и въездному туризму

3. Направления деятельности компании: Греция

4. Реестровый номер : МТ1 004393

5. Финобеспечение: 100 000 000

6. Организационно-правовая форма: Общество с ограниченной ответственностью

7. Год основания: 1995

8. Адрес: Москва, 125167, Ленинградский пр-т, д.37, к.6, оф. 2070

9. Телефон: +7 (495) 787-85-00

10. Сайт: <http://www.mouzenidis-travel.ru/>

11. Режим работы: по будням 09:00 - 20:00

сб 10:00 - 17:00

вс 10:00 - 16:00

12. Партнеры компании: AegeanStar, PortoCarras, SANI RESORT, PotideaPalaceBomoClub, PomegranateSpaPalace,G-Hotels, Grecotel, «Астра», «Аэрофлот», «ВИМ-АВИА" и другие.

13. Средняя цена тура: 900 €

14. Комиссионные:11%

15. Ассортимент услуг: -авиа-услуги,-бронирование отелей, вилл, - экскурсионная программа, -паломничество, -недвижимость, - оздоровительные туры, -меха Касторьи, -Морские круизы, -VIP- туризм, - деловой туризм, -спорт, здоровье, отдых , -трансферы, аренда автотранспорта, -выездной туризм, -образование в университетах Греции

16. Генеральный директор: Цандекиди Александр Македонович

17. Офисы: - Москва, 119180, ул. Большая Полянка, д.15,оф.200 (м. Полянка/м. Третьяковская) - Москва, 109240, ул. Верхняя Радищевская, дом 9 А, стр.2 (м. Таганская (кольцевая)) - Москва, 105120, ул. Земляной Вал, д.39/1, стр. 1 (м. Курская или м. Чкаловская) - Москва, 129110, ул. Щепкина, д.47, оф. 2(м. Проспект Мира) - Москва, 127055, ул. Новослободская, д.26, стр.1, офис 227(м. Новослободская/м. Менделеевская)

18. Награды: 12 наград

19. Акции, скидки: скидки пенсионерам, молодоженам, детям. А также услуга «Раннее бронирование»

№ в реестре ТОО : МЗТ 004393

Сайт компании : www.mouzenidis.ru , www.mzt.ru

Город, где расположен центральный офис компании :г. Москва, ул. Верхняя Радищевская, дом 9А, стр 2. Тел.: 8-800-200-88-22 (бесплатный звонок из любой точки России)

Представительства в других городах : Более 70 региональных офисов

Год создания бренда:1995

Важные даты в жизни компании :

1995 г. – основание компании,
2003 г. – новое представительство компании в России,
2004-2010 гг. – открытие региональных офисов в Греции,
2004 г. по настоящее время – расширение сети региональных офисов в России, странах СНГ, Центральной и Восточной Европы

2013 г. – холдинг MouzenidisGroup создал в феврале 2013 года собственную авиакомпанию Ellinair

2013 г. – в рамках холдинга начали работу профильные компании и подразделения: MouzenidisIntour (въездной туризм), Alpha-Mega (услуги в сфере образования в Греции), Grekomed (медицинский туризм), EllinCamp (детские лагеря в Греции), ElionClub (VIP-услуги в Греции), WeddingMelody (свадебные туры в Грецию).

2014 г. – начала работу сервисная компания GreekAssist, предоставляющая страховые медицинские услуги

К 2015 году холдинг объединил 20 профильных компаний и подразделений.

В составе холдинга также успешно работают компании Active MICE (корпоративный туризм), GrekodomDevelopment (недвижимость в Греции), информационные порталы Grekomania и GreekFurs, православный паломнический центр «Солунь», охранное предприятие PerseasSecurity, автотранспортное предприятие и др.

Лидеры компании: Борис Музенидис, президент компании

Александр Цандекиди, генеральный директор

Борис Фулов, коммерческий директор

Структура компании : Принимающая сторона в Греции:
MouzenidisTravelGreece

Штаб-квартира в г. Салоники, региональные офисы на основных курортах и в городах Греции;

Представительство компании в Москве;

Сеть региональных офисов в городах России;

Представительства в странах СНГ (Беларусь, Украина, Казахстан, Молдова). В 2013 г. открыто новое направление выездного туризма – Прибалтика (действует представительство в Латвии (Рига)

Численность компании : Более 3000 сотрудников

Масштабность деятельности: Ведущий туроператор по направлению Греция

Миссия компании: Продвижение Греции как привлекательного и доступного направления отдыха россиян. Обширная коллекция программ и разнообразие форматов отдыха для поездки в Грецию в любой сезон

Агентская политика: Собственные офисы – представительства в регионах. Бонусная система комиссионного агентского вознаграждения

Клиентоориентированность:

Мониторинг качества обслуживания клиентов, отдел контроля качества, собственная принимающая сторона, собственные отели, сеть клубных отелей VomoClub, автотранспортное предприятие, собственная авиакомпания; «Гарантия от невыезда» в подарок туристам, мгновенное подтверждение в системе онлайн-бронирования, эксклюзивный и VIP-сервис; туры с удобными прямыми регулярными перелетами в Салоники, Афины, на острова и курорты Греции из городов России, Украины, Беларуси, Казахстана, Латвии, Молдовы, Грузии и ряда других стран Центральной и Восточной Европы.

Основные партнеры «Вим-авиа», «Уральские авиалинии», «Ямал», «Белавиа», «Норд Стар», AegeanAirlines, AirMoldova, «Саравиа», «Пегас».

Министерство по туризму Греции, Греческая национальная организация по туризму.

Сетьотелей Sani, Grecotel, Aldemar, Capsis, Porto Carras, GHotels.

Работа с партнерами - туроператорами, гостиницами, транспортными компаниями, страховыми компаниями и др. ведется на основании договоров.

Партнеров стараются подбирать с благоприятным имиджем и большим опытом работы

1.3. Организационная структура

Многие туристические фирмы имеют свою специализацию, но не многие могут позволить себе одинаково профессионально работать на различных направлениях, иметь специализированные отделы. В ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» их четыре:

- Отдел иностранного туризма и VIP-обслуживания
- Отдел российского туризма и санаторно-курортного обслуживания
- Отдел детского и молодежного туризма
- Отдел приема и экскурсионного обслуживания

Организационная структура управления предприятием представлена на рисунке 1.



Рис. 1. Организационная структура управления ООО «МУЗЕНИДИС
ТРЭВЕЛ»

Вся деятельность фирмы зависит от успешной работы отделов этой фирмы. Кроме основных отделов функционируют еще 2 отдела: визовый и бухгалтерский.

Квалификация сотрудников: директор имеет высшее образование, владеет иностранными языками, работает в сфере туризма более 10 лет; менеджеры турфирмы имеют опыт работы в туризме 3 - 5 лет, высшее образование (плюс знание английского и норвежского языков); водители в турфирме также владеют английским языком, имеют стаж работы 5- 7 лет.

Поиском, набором и отбором персонала занимается директор - поиск персонала ведется с помощью внутренних связей (среди знакомых), так и с помощью Интернет, объявлений в газетах, оформляются сотрудники по трудовому контракту.

Анализ текучести кадров - текучесть кадров отмечается, преимущественно, в отделе менеджеров по туризму - в связи с отсутствием карьерного роста.

В качестве морального поощрения персонала директор предоставляет отгул, курсы повышения квалификации; материальное поощрение выражается, как правило, премиями.

Глава 2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1. Анализ работы отдела где проходила практика

Я проходила практику в турагентском отделе. Данный отдел занимается работой с другими туристическими фирмами. К его обязанностям так же относится заключение договоров с другими фирмами и предприятиями тур. индустрии и индустрии гостеприимства об оказании различного вида услуг.

Также в работу над туром вступает данный отдел, если, например, в фирму обратился постоянный клиент, желающий заказать не индивидуальный тур. пакет, а пакет, увиденный или рекомендованный друзьями (родственниками), который предлагается другой туристической фирмой. Здесь все зависит от оперативности работы тур. агентского отдела.

Данный отдел изучает работу других тур. фирм с близкой специализацией. Он отвечает за формирование и развитие агентской сети.

Именно этот отдел следит за специальными рекламными программами и семинарами, предлагаемыми и осуществляемыми другими тур фирмами и своевременно направляет туда работников тур. фирмы ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ»

Все пожелания клиента фиксируются в письменном виде в предварительном договоре с тур. фирмой на оказание возмездных услуг.

В договор вносятся следующие данные о клиенте:

- Ф.И.О. клиента
- Дата и место рождения
- Паспортные данные (загран. паспорта)
- Место постоянной прописки
- Дата начала поездки и дата ее окончания
- Все места пребывания (если их будет несколько)

- Пожелания о питании, трансфере, экскурсионно-развлекательной программе, бронирование билетов и прочее.

И последнее, чем занимается тур агентский отдел – это формирование договоров с клиентами. Так как набор услуг от тур. пакета к тур. пакету существенно меняется, то меняется и сам договор о предоставлении тур услуг с клиентом, каждый раз ориентируясь на конкретный тур. пакет. Своевременное оформление такого договора и передача его в тур операторский отдел полностью лежит на тур. агентском отделе.

Данный отдел ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» представлен тремя специалистами. Все сотрудники имеют большой опыт работы в тур. бизнесе. У двух из них высшее юридическое образование.

Одним из подразделений данного отдела ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» является отдел по оформлению проездных документов и визовых документов

Данный отдел представлен тремя сотрудниками, имеющими достаточно высокую квалификацию и большой опыт работы в данной сфере.

Главной задачей этого отдела является бронирование авиа и ж/д билетов (иногда и некоторых других) для клиентов ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» основываясь на данные конкретных тур. пакетов.

Основной задачей в сфере оформления визовых документов является работа с посольствами и оформление виз в зависимости от потребностей туристов и целей их поездки. Этот отдел собирает с клиента все необходимые документы для оформления виз, предоставляет эти документы в соответствующие посольства, уточняет сроки выхода виз и уведомляет тур. операторский отдел об их готовности. Если клиенту по каким-либо причинам отказано в визе, то данный отдел старается сделать все возможное для того, чтобы решение было изменено в положительную сторону. В любом случае тур. операторский отдел ставится в известность.

Список документов, предоставляемых на визу, для различных стран имеет ряд отличий, а также в этот список периодически вносятся какие-то изменения. Следить за этими изменениями и вовремя информировать об них клиентов также входит в основные должностные обязанности работников данного отдела.

2.2.Функциональные обязанности в соответствии с занимаемой должностью

Сотрудник визового отдела Общества с ограниченной ответственностью ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» относится к категории специалистов, принимается на работу и увольняется с работы приказом Генерального директора Общества.

2. На должность Начальника визового отдела (далее по тексту – Начальник отдела) назначается лицо, имеющее высшее образование, а также стаж работы в туристской отрасли не менее 3-х лет.

3. Деятельность Начальника отдела направлена на решение вопросов, связанных с паспортно-визовым обеспечением деятельности Общества и его Клиентов.

4. В период временного отсутствия сотрудника отдела его обязанности решением Генерального директора общества возлагаются на Менеджера данного отдела.

5. В целях исполнения должностных обязанностей сотрудник отдела допущен к обработке персональных данных Работников и Клиентов Общества.

6. Начальник отдела непосредственно подчиняется Генеральному директору Общества.

Сотрудник визового отдела обязан:

1. Руководить деятельностью подчиненных, контролировать результаты их работы, состояние трудовой дисциплины.

2. Обеспечивать своевременное и качественное предоставление визовых услуг Работникам и Клиентам Общества.

3. Организовывать подготовку проектов нормативных документов, указаний, а также смет, договоров, отчетов и других документов, связанных с деятельностью по оказанию визовых услуг.

4. Организовывать подготовку различных документов, необходимых для оформления въездной российской визовой поддержки для иностранных партнеров Общества.

5. Организовывать взаимодействие с консульскими службами посольств иностранных государств и визовых центров в целях получения выездных виз для Работников и Клиентов Общества.

6. Организовывать приемку-сдачу и ответственное хранение общегражданских заграничных паспортов и иных документов Клиентов и Работников Общества.

7. Организовывать процесс аккредитации в консульских службах иностранных государств, а также при необходимости в ПВУ МВД РФ и КД МИД РФ.

8. Организовывать и участвовать в изучении конъюнктуры рынка услуг по основной деятельности визового отдела с целью подготовки предложений по оптимальному выбору поставщиков указанных услуг.

9. Организовывать в проведение переговоров с поставщиками услуг паспортно-визового характера и организовывать разработку проектов договоров с ними.

10. Разрабатывать проекты инструкций, методических и других документов по вопросам, входящим в компетенцию отдела.

11. Проводить проверки качества выполняемых работ подчиненными сотрудниками и своевременности исполнения указаний руководителей Общества.

12. Выполнять требования нормативных документов по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации, защите и

соблюдению конфиденциальности персональных данных Работников и Клиентов Общества.

13. Контролировать в подчинённом подразделении выполнение требований по обеспечению режима обработки персональных данных, в том числе по защите персональных данных при их обработке и информационных системах персональных данных Общества.

14. Участвовать в выявлении причин, снижающих качество выполняемых работ, их устранении и предупреждении.

15. Выполнять поручения Генерального директора, директоров Общества и их заместителей в рамках компетенции, определенной настоящей Должностной инструкцией.

16. Соблюдать положения трудового договора и Правил внутреннего трудового распорядка, трудовую и производственную дисциплину.

17. Организовывать своевременное и качественное оформление установленных в Обществе форм учета и отчетности.

18. Самостоятельно и по указанию руководства Общества готовить проекты писем, ответов, отчетов, справок и иных документов. Самостоятельно вести переписку в рамках исполнения обязанностей, определенных настоящей Должностной инструкцией.

19. Осуществлять мероприятия по обучению, повышению квалификации и переподготовке сотрудников отдела.

20. Доводить до сведения сотрудников отдела принятые в Обществе локальные акты и иные организационно-распорядительных документы, осуществлять контроль их соблюдения.

21. Обеспечивать здоровые и безопасные условия труда для подчиненных, контролировать соблюдение ими требований законодательных и нормативных актов по охране труда.

22. Повышать собственную квалификацию.

23. Поддерживать хорошие отношения с коллегами и руководством для создания рабочей дружелюбной атмосферы и эффективной работы в Обществе. При необходимости во всем помогать коллегам в работе.

24. Соблюдать правила пожарной безопасности, требования техники безопасности и санитарно-гигиенических норм и иных локальных нормативных актов, которыми регламентируется деятельность Общества.

25. Соблюдать запрет на внос в помещения Общества взрывчатых, отравляющих и пожароопасных веществ, пользоваться нестандартными электроприборами и нагревателями.

26. Соблюдать запрет на курение. Курить только в местах, специально оборудованных и отведенных для курения.

27. Не находиться в помещениях Общества в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

2.3. Содержание выполненных практикантом работ по программе практики

В процессе прохождения производственной практики я занимала должность менеджера. В мои обязанности входило:

- общение и предоставление клиентам информации о выбранном ими направлении
- оформление заявок на расчёт и бронирование тура
- оформление страховок и «зелёных карт»

В первые дни моей работы входило изучение сайтов туроператоров с которыми работает турфирма

Во время работы в турфирме я подбирала клиентам туры в Турцию, Грецию, Италию и круизы по Средиземноморью.

Так же я оформляла заявки на бронирование и отправила туристов в тур Санкт-Петербург-Барселона-Санкт-Петербург, в Круиз Санкт-Петербург-Хельсинки-Санкт-Петербург и в автобусный тур Санкт-Петербург-Валдай-Великий Новгород-Санкт-Петербург.

В процессе проделанной мною работы, я приобрела навыки в туристической сфере, работая с официальным сайтом турфирмы, с сайтами других туроператоров компаний города, компьютерными программами "Word", "Excel" и офисной техникой.

Во время производственной практики я научилась правильному общению с клиентами, подбору желаемого ими тура и оформлению заявок на бронирование.

В процессе прохождения практики я:

- научилась применять теоретические знания, полученные в процессе обучения, на практике;

- ознакомилась с предприятием, его внутренней структурой, работой и способами управления деятельностью работников;

- подробно изучила работу отделов по приему и отправке туристов. Основы общения с клиентами.

- подготовка различной нормативно-технической документацией и ознакомление с правилами организации обслуживания туристов.

- изучила методы позиционирования турфирмы на рынке.

- ознакомилась с работой сотрудников;

- ознакомилась с ценовой и маркетинговой стратегией предприятия.

С момента прохождения практики я более глубоко изучила навык работы с коллективом и ознакомилась со структурой офиса.

2.4. Предложения по улучшению организации практики

Сегодня в условиях постоянного усиления конкуренции турфирме надо научиться учитывать не только собственные финансовые интересы, но и интересы покупателя, чтобы удержать его и сохранить свою долю на рынке. А это может быть достигнуто только при соблюдении заранее разработанной ценовой и маркетинговой политики, используя все современные наработки.

Сегодня в туризме, как и в любой другой деятельности, чрезвычайно полезным и гибким инструментом ценовой и маркетинговой политики является система скидок с цен. Родившись из традиционного для любого базара обычая снижения запрашиваемой цены для покупателя, который берет больше товара, ныне практика установления скидок стала чрезвычайно изощренной, а набор топов скидок весьма разнообразным.

Для улучшения своей ценовой и маркетинговой политики мы предлагаем ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» следующие пути совершенствования:

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

Использование дополнительных систем скидок таких как:

внесезонные скидки;
предоставление скидок молодоженам и другие.

Рассмотрим каждый из этих путей более подробно.

Реклама на радио является одним из самых популярных видов рекламы.

Такая популярность обусловлена главным образом тем, что это самый быстрый и оптимальный способ достичь внимания целевой аудитории.

Ведь реклама на радио является одним из самых простых и недорогих способов рекламы в средствах массовой информации. Главное правильно определить оптимальные радиоканалы для распространения своей информации, так, чтобы они максимально достигали поставленной цели. Для этого турфирме надо учесть не только половозрастной состав, но и возраст, образование, социальный статус аудитории, ее интересы и предпочтения.

В прошлом ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» уже использовал данный метод рекламы, но из-за вынужденной экономии средств прекратил ее существование. На сегодняшний момент дела фирмы значительно улучшились. Она еще более укрепилась на туристическом рынке города Орла, заняв уверенно свою нишу. Произошло увеличение количество

туристов, а вслед за этим объемы продаж. Именно поэтому использование радиорекламы на данный момент будет оптимальным в решении маркетинговых задач.

Использование внесезонных скидоч.

Так как работа ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» носит сезонный характер, то при разработке своей ценовой политики следует учесть существенные сезонные колебания спроса по видам туризма (познавательный и рекреационный, конгрессный и другие).

Несмотря на предпринимаемые турфирмой усилия, сезонные цены в пиковый сезон могут превышать цены мертвого сезона в 2-3 раза. Это означает, что в годовом цикле реализации имеются периоды существенных убытков, которые полностью покрывают успех в период пикового сезона. Здесь стратегия уместается в логику азартного игрока: выиграть максимум, когда сопутствует удача, и проиграть минимум, если фортуна изменила.

В разгар сезона при высоких затратах появляется возможность реализовывать турпродукт. И наоборот, в мертвый сезон при низких затратах устанавливать наиболее низкие цены (стоимость услуг по размещению и других услуг в туристских центрах резко падает).

В ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» мертвый сезон продолжается с ноября до мая, то для того, чтобы увеличить объем продаж в этот сезон очень важно использовать внесезонные скидки, например, от 3 до 7%, в зависимости от места и продолжительности тура.

Цель использования скидоч за внесезонную закупку состоит в том, чтобы побудить клиента приобрести данную услугу до начала очередного сезона, в самом его начале, либо вообще вне сезона.

ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» как любая другая фирма снижая цены или делая скидку на турпродукт должна стремиться установить такую цену, которая покрыла бы все затраты, связанные с предоставлением турпродукта. Кроме того, цена должна давать определенную норму прибыли.

Предоставление скидоч молодоженом.

Для завоевания прочной позиции на рынке и привлечения больше клиентов в ООО «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» можно использовать скидки не только постоянным и VIP клиентам, но и скидки для молодоженов.

Предлагаемые скидки способствуют выполнению ценой ее стимулирующей функции, помогают маркетинговым исследованиям, а именно: способствуют снижению издержек турфирмы, реализации вследствие возросшего сбыта, облегчает завоевание постоянных клиентов и перспективное планирование деятельности фирмы.

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

ГЛАВА 3. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

На международной туристической выставке «МИОТТ INTURMARKET », которая прошла в МВЦ «Крокус Экспо» с 14 по 17 марта 2015 года, компания «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» традиционно заняла отдельный зал. Красочная экспозиция оператора расположена в павильоне № 1, холла 3,

На выставке «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ» предложены каталоги Халкидики и Пелопоннес, г. Салоники и г. Афины, регионы Аттика, Пиерия, о-ва Крит, Тасос, Корфу, Закинф, Кос, Родос, Эвия.

Как всегда на стенде работали руководители и представители зарубежных офисов компании, а также проходили встречи с владельцами и топ-менеджерами отелей, представителями национальных офисов по туризму и авиакомпаний, лучшими агентствами, журналистами.

В дни работы выставки на стенде представлен полный объем информации по турпродукту сезона Лето 2015 от менеджеров и руководства компании, в неформальной обстановке обсуждались все интересующие вопросы, предоставлялась информация о последних новинках.

В год 20-летия компании у «Музенидис Трэвел» множество обновленных возможностей для незабываемого отдыха в городах и на курортах Греции, вся подробная информация по которым также предоставлялась на выставке.

Направления отдыха: п-ова Халкидики и Пелопоннес, г. Салоники и г. Афины, регионы Аттика, Пиерия, о-ва Крит, Тасос, Корфу, Закинф, Кос, Родос, Эвия,

- удобная полетная программа – прямые вылеты в Грецию из почти 20 городов России,
- эксклюзивные, приоритетные и гарантированные отели с лучшим соотношением цены и качества,

- Bomo Club – уникальный формат клубного отдыха от «Музенидис Трэвел»,
- бонусная программа на сезон Лето 2015 для менеджеров агентств,
- новые функции сайта компании для туристов и новые онлайн-инструменты для турагентов.

Специальные и эксклюзивные возможности компаний холдинга Mouzenidis Group:

- Ellinair – собственная авиакомпания
- Grekodom – недвижимость в Греции
- Active MICE – корпоративный отдых в Греции
- Grekomed – медицинские туры
- интернет-проекты – портал Greek-Furs.com о мехах Касторьи и портал о Греции Grekomania
- Wedding Melody – свадебные торжества и венчания в Греции
- Elion Club – индивидуальные и VIP- программы отдыха
- «Солунь» – православный паломнический центр
- Mouzenidis Intour – въездной и внутренний туризм в России
- Alpha-Mega – услуги в сфере образования в Греции
- EllinCamp – детские лагеря в Греции

Для гостей стенда была подготовлена рекламная продукция–каталоги ЛЕТО 2015; брошюры по турам и программам туроператора, свадебным турам, детскому отдыху, паломническим поездкам, медицинским турам, недвижимости в Греции и др.

Была на выставке и новинка. На этот раз обучение агентств к летнему сезону прошло в новом формате. Им предоставлялась возможность получить презентации всех летних направлений на флэшке. Наглядные, информативные материалы можно было просматривать в ноутбуке прямо на стенде. Уникальность нововведения заключается в том, что у агентств есть возможность сразу после просмотра задать вопросы по направлению как топ-менеджеру компании у «Музенидис Трэвел», так и представителю

принимающего офиса или хотельеру. Можно даже сказать, что обучение агентств на выставке теперь скорее индивидуальное, чем групповое. Наконец, после выставки в офисе агентства, презентации смогут увидеть не только сотрудники, но и туристы компании у «Музенидис Трэвел».

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

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Музенидис Трэвел (MOUZENIDIS TRAVEL) - крупный авторитетный туроператор с блестящей репутацией. «Музенидис» специализируется на отдыхе в Греции. С 1995 года туроператор предлагает туристам деловые поездки, экскурсионные и паломнические туры, ознакомительные путешествия и многое другое.

Головной офис компании расположен в Греции, в городе Салоники, офисы туроператора действуют на всех курортах и в регионах страны: Афины, Касторья, Пиерия, п-ов Халкидики, п-ов Пелопоннес, о. Крит, о. Корфу, о. Родос, о. Тасос, о. Закинф. Региональная сеть компании постоянно расширяется, число филиалов в городах России, Украины, Беларуси, Молдовы, Казахстана, Румынии, Сербии, Латвии, Болгарии на сегодняшний день превышает 80 и продолжает расти.

Организационно правовая форма предприятия – Общество с ограниченной ответственностью (ООО) «МУЗЕНИДИС ТРЭВЕЛ»
Общество с ограниченной ответственностью создано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным законом Российской Федерации «Об обществах с ограниченной ответственностью».

Общество является юридическим лицом и строит свою деятельность на основании Устава и действующего законодательства Российской Федерации.

Организационно-правовая форма ООО была выбрана в силу ряда причин, среди которых:

- характер основной деятельности;
- состав и численность персонала (менее 50 человек);
- объем и номенклатура (ассортимент) выпускаемой продукции.

Я проходила практику в турагентском отделе. Данный отдел занимается работой с другими туристическими фирмами. К его обязанностям так же относится заключение договоров с другими фирмами и

предприятиями тур. индустрии и индустрии гостеприимства об оказании различного вида услуг.

В процессе прохождения производственной практике я занимала должность менеджера. В мои обязанности входило:

- общение и предоставление клиентам информации о выбранном ими направлении
- оформление заявок на расчёт и бронирование тура
- оформление страховок и «зелёных карт»

В первые дни моей работы входило изучение сайтов туроператоров с которыми работает турфирма

В процессе прохождения практики я:

- научилась применять теоретические знания, полученные в процессе обучения, на практике;

- ознакомилась с предприятием, его внутренней структурой, работой и способами управления деятельностью работников;

- подробно изучила работу отделов по приему и отправке туристов. Основы общения с клиентами.

- подготовка различной нормативно-технической документацией и ознакомление с правилами организации обслуживания туристов.

- изучила методы позиционирования турфирмы на рынке.

- ознакомилась с работой сотрудников;

- ознакомилась с ценовой и маркетинговой стратегией предприятия.

С момента прохождения практики я более глубоко изучила навык работы с коллективом и ознакомилась со структурой офиса.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Федеральный закон Российской Федерации «Об обществах с ограниченной ответственностью» от 8 февраля 1998 года № 14-ФЗ в ред. от 29.04.2008 с изм.
2. Алексеев А.А. Маркетинговые исследования рынка туристических услуг. М., 2014
3. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма. М., 2014
4. Исмаев Д.К. Теория и практика деятельности туристских фирм // Маркетинг в России и за рубежом, 2014, № 7
5. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание. Обслуживание туристов. – М.: Центр, 2010, 368с.
6. Сухов Р.И. Организация работы туристического агентства – СПб.: Питер, 2006
7. Увалов Ю. Экономическая стратегия туристической фирмы // Маркетинг в России и за рубежом, 2007, № 1
8. Хамидуллина М.Н. Регулирование турбизнеса: перспективы развития, стратегия продвижения // Материалы VII научно-практической конференции студентов и аспирантов – Казань: ТАРИ, 2012