

Кемеровский областной союз потребительских обществ (облпотребсоюз)

Частное образовательное учреждение профессионального образования

«Кемеровский кооперативный техникум»

(ЧОУ ПО «Кемеровский кооперативный техникум»

Отчет

по учебной практике

по профессиональному модулю

ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

Студента(ки): _____

_____ курса _____ группы

обучающейся по специальности

Руководитель практики в группе:

_____ Ф.И.О.

Отчет сдан на проверку: «_____» _____ 20__ г.

Кемерово, 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Характеристика базы практики	4
1.2 Регламентирующая документация и локально – нормативные акты	5
1.3 Планирование работы подразделения	6
1.4 Виды производимых продуктов и услуг	
1.5 Качество предоставляемых услуг	8
1.6 Оценка эффективности деятельности подразделения организации	9
1.7 Приемы делового и управленческого общения	
1.8 Структура агентства	
1.9 Работа с документацией и отчетностью	
1.10 Характеристика используемых методов управления	10
1.11 Оценка психологического климата	11
1.12 Системы мотивации и контроля сотрудников	
1.13 Системы коммуникации	12
Заключение	13
Библиографический список	14
Приложение	15

ВВЕДЕНИЕ

Туризм – это путешествие за пределы постоянного места жительства с любой целью кроме заработка и смены постоянного места жительства, а также удовлетворение общественных потребностей (рекреационных, деловых, политических, образовательных и др.), связанных с необходимостью перемещения в пространстве масс людей.

Человека, совершающего такое путешествие, называют туристом.

Туризм – это не только отдых и новые впечатления, но и мощная индустрия развлечений. Туристический бизнес является очень доходным и очень многогранным бизнесом. Его деятельность охватывает ряд отраслей производства и почти весь спектр сервисных услуг, существующих на мировом рынке в настоящее время.

Цель практики – подробное изучение специфики работы конкретной компании, её структуры, регламентов управления, существующих в компании, то есть с делопроизводством, а также закрепление теоретических знаний, полученных в процессе учебы.

Задачи практики:

- Закрепить и углубить теоретические знания, умение и навыки, полученные при обучении;
- Ознакомиться с требованиями, предъявляемыми к работникам, их соответствие квалификационным требованиям общей и специальной подготовки
- Изучить функции управленческого персонала

1 Характеристика базы практики

ООО «Собус – тур» образована в 2007 году для вида деятельности – Деятельность туристических агентств. Компания работает 15 лет на данном рынке по адресу: 650055, Кемеровская Область, г. Кемерово, пр–кт Ленина, д.33/2, офис 407. Юридическому лицу присвоены ОГРН 1074205020394, ИНН 4205139931, КПП 420501001. Контакты: +7 (800) 500–17–22, почта: sobustur@mail.ru, график работы: Пн–Пт с 09:00 до 18:00.

Дополнительно организация заявила следующие виды деятельности:

49.3	Деятельность прочего сухопутного пассажирского транспорта
49.4	Деятельность автомобильного грузового транспорта и услуги по перевозкам
52.10	Деятельность по складированию и хранению
52.2	Деятельность транспортная вспомогательная
52.21.1	Деятельность вспомогательная, связанная с железнодорожным транспортом

ООО «Собус – тур» имеет все необходимые документы, лицензию, собственный автопарк туристических автобусов не старше трех лет, квалифицированный персонал, опытных водителей с большим стажем работы в компании.

Их главная задача, чтобы каждый Клиент получил максимум удовольствия от поездки вместе с ООО «Собус–тур». Поэтому они берут на себя решение всех организационных вопросов, касающихся поездки. Для решения задачи мы предложим: подходящий автобус, оптимальный маршрут, безопасные места остановки и стоянки, интересных гидов и экскурсоводов, при необходимости мы можем оказать дополнительные сервисные услуги: оборудованное место для гида/экскурсовода, подключение в автобусе беспроводного интернета по технологии WI–FI, предоставим каждому пассажиру плед, подушку и бутылочку питьевой воды объемом 0,5 л.

1.2 Регламентирующая документация и локально – нормативные акты

Организационные документы компании ООО «Собус–тур»

1) Устав – свод правил, регулирующих деятельность организаций, учреждений, обществ и граждан, их взаимоотношения с другими организациями и гражданами, права и обязанности в определенной сфере государственного управления, хозяйственной или иной деятельности. Устав организации включает: общие положения, цели и задачи, права, деятельность, имущество, управление, реорганизация и ликвидация.

2) Положение – правовой акт, определяющий порядок образования, правовое положение, права, обязанности, организацию работы учреждения, структурного подразделения (службы). Положение об организации включает разделы: общие положения; основные задачи; функции; права и обязанности; руководство; взаимоотношения и связи; контроль, проверка и ревизия деятельности; реорганизация и ликвидация.

3) Инструкция – правовой акт, содержащий правила, регулирующие организационные, научно–технические, технологические, финансовые или иные специальные стороны деятельности учреждений, организаций, предприятий, их подразделений, служб, должностных лиц.

4) Структурное подразделение — это цеха, участки, отделы, секторы и тому подобные подразделения, которые входят в структуру организации. Располагаться они могут по месту нахождения организации или территориально обособленно. Значит подразделение может быть внутренним или обособленным.

5) Постановление – правовой акт, принимаемый высшим и некоторыми центральными органами коллегиального управления в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил поведения

6) Распоряжение – правовой акт, издаваемый единолично руководителем, главным образом, коллегиального органа государственного управления в целях

разрешения оперативных вопросов. Как правило, имеет ограниченный срок действия и касается узкого круга организаций, должностных лиц и граждан.

1.3 Планирование работы подразделения

Планирование работы подразделения – это процесс выбора целей, определения задач его деятельности и способов их реализации.

Основные цели ООО «Собус–тур»:

- Создание условий для развития туризма в Кузбассе;
- Развитие новых направлений и расширение ассортимента туристских продуктов;
- Повышение эффективности деятельности компании и конкурентоспособности на рынке с внедрением и использованием инновационных туристических технологий.

Своей задачей компания поставило создание условий для развития туризма и формирования туристических продуктов Кузбасса с целью продвижения на российский и международный рынок.

1.4 Виды производимых продуктов и услуг

ООО «Собус–тур» создает условия для формирования следующих туристических продуктов:

Турпродукт	Услуги
Тур в Томск на 1 день	Трансфер (туда и обратно); Экскурсия по городу; Экскурсия в ботаническом саду; Сопровождающий от компании
Тур в «Великолепный Кавказ» на 7 дней	Трансфер; Проживание с завтраком; Экскурсионная программа; Дополнительные услуги, не

	входящие в программу
Тур в Казахстан на 7 дней	Трансфер; Сопровождение от компании Проживания в отелях 3* и 4* Экскурсионная программа; Завтраки Выходные билеты в музеи
Тур в Белокуриху	Трансфер; Экскурсионная программа; Алтайское холмогоре; Белоуриха 2; Музей шоколада; Андреевская слобода; 2 завтрака

- реализация туристского продукта, сформированного туроператором;
- бронирование и реализация отдельных туристских услуг, в том числе экскурсионных;
- доставка туристских путевок, билетов на транспорт различных видов, а также на развлекательные, спортивно–зрелищные и досуговые мероприятия;
- предоставление информации о реализуемом туристском продукте и туроператоре, сформировавшем этот турпродукт;
- принятие заказа и бронирование;
- заключение договора о реализации туристского продукта;
- страхование туристов и экскурсантов;
- проведение инструктажа туристов и экскурсантов, в том числе по обеспечению безопасности;

- предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором;
- оценку и контроль качества исполнения услуг;
- бронирование, приобретение, оформление и реализация билетов на пассажирский транспорт различных видов;
- бронирование мест в гостиницах и иных средствах размещения;
- бронирование мест отдыха с полным комплексом услуг;
- бронирование, приобретение и реализация билетов на развлекательные и спортивно–зрелищные и другие досуговые мероприятия различных видов;
- бронирование и реализация экскурсионных услуг.

1.5 Качество предоставляемых услуг

По отзывам клиентов ООО «Собус–тур» можно сказать, что они полностью довольны качеством предоставляемых услуг.

Нахождение на рынке, клиенты, новые клиенты, «сарафанное радио».

Отзывы клиентов ООО «Собус–тур»

- Автобусы замечательные. Сколько раз ездила, всегда нравилось. Очень интересно рассказывают сопровождающие. Офис очень уютный и хорошее расположение. Цены очень привлекательные и оправданы. – No you 4 февраля 2023г.
- Автобусы замечательные, комфортные и современно оборудованы. Впервые воспользовалась вашими услугами и осталась довольна! Отдельное спасибо хотелось бы уделить водителю Виталию и сопровождающей Лилии, очень ответственные, к каждому пассажиру находят свой подход, всегда помогут и подскажут. Спасибо Собус–тур и его сотрудникам за прекрасно проведенные выходные!!! – Юлия Андрейко 30 июля 2022г.
- Автобус хороший класс водитель отлично водил автобус очень мягко все чисто, автобусы новые очень классно, на отдых заказать такой автобус вообще будет супер!! – 100–7 100–7 8 июля 2022г.

- Огромная благодарность организации Собус–Тур за чудесную поездку по Гурьевскому району! Грамотно и с учетом наших пожеланий подобранная программа экскурсии, оперативно организованный тур, приятные сюрпризы и очень красивые места! Всюду радушный прием и внимательное отношение. Реальность превзошла все ожидания от поездки. Очень рекомендуем! Группа в восторге! Отдельная благодарность нашему сопровождающему Наталье за приятное сотрудничество!!! – Наталья д. 17 мая 2022г.
- Хорошая компания. Предлагают интересные туры. Автобусы комфортабельные, водители вежливые и заботливые. И, конечно, профессиональные. – Лариса Лачкова 4 августа 2022г.

1.6 Оценка эффективности деятельности подразделения организации

Эффективность работы подразделений можно оценить с помощью сбалансированной системы показателей по четырем направлениям: финансы, клиенты, внутренние бизнес–процессы, персонал.

Показатели: клиенты, новые услуги, расширение штата, планирование открытия филиалов.

1.7 Приемы делового и управленческого общения

Деловое общение – это обмен информацией между людьми или коллективами для решения задач, достижения целей или оптимизации процессов в компании.

Управленческое общение – это деловое общение между субъектом и объектом управления в социальных организациях, осуществляемое знаковыми средствами, обусловленное потребностями управления их деятельностью.

Этико–психологические принципы управленческого общения – это основные психологические закономерности и этические нормы профессионального взаимодействия.

В управленческом общении обычно выделяют четыре основных принципа: создания условий; делегирования полномочий; тайм-менеджмента; поощрения и наказания.

1.8 Структура компании

ФИО	Должность
Ештирякова Ирина Анатольевна	Директор
Цирсеник Наталья Геннадьевна	Менеджер по туризму
Багрова Екатерина Павловна	Менеджер по продажам
Креков Эдуард Сергеевич	Менеджер по оформлению автобусов
Бычкова Лилия Александровна	Менеджер по туризму

Подробнее со структурой компании ООО «Собус-тур» вы можете ознакомиться в Приложении А.

1.9 Работа с документацией и отчетностью

Мною была проделана работа с отчетностью, а так же с таблицами и заполнениями документов на туристов. Мною были заполнены таблицы с туристами и их счетами. Еще были оформлены на туристов заявки, чтобы отправить их в тур.

Образцы: бланки, памятки, договоры вы можете посмотреть в Приложении В.

1.10 Характеристика используемых методов управления

Методы управления – это способы, при помощи которых реализуются функции управления.

Компания ООО «Собус-тур» использует все методы управления равномерно.

– экономические (планирование, технико-экономический анализ, хозяйственный расчет, ценообразование, финансирование, кредитование, материальное стимулирование.)

– административные (формирование организационных структур органов управления, утверждение административных норм и нормативов, подбор кадров, разработка положений, должностных инструкций, стандартов, контроль за их исполнением, издание приказов и распоряжений.)

– социально–психологические (убеждение, подражание, внушение, вовлечение, доверие, принуждение.)

1.11 Оценка психологического климата

Психологический климат – настроение коллектива, моральная и психологическая атмосфера, пропитывающая взаимоотношения его участников. Не обязательно речь идет о трудовом коллективе, хотя чаще это так. Психологический климат существует и в группе по интересам, и в семье, и на учебе, и в любой коллективной деятельности. От атмосферы, царящей в группе, зависит успех этой деятельности и здоровье каждого из ее участников. Создание благоприятного психологического климата входит в мероприятия по профилактике психосоматических заболеваний, конфликтов, неврозов.

Личное наблюдение в ООО «Собус–тур» благоприятный психологический климат. Его характеризует оптимизм, радость общения, доверие, чувство комфорта, взаимная поддержка, уверенность, бодрость, много смеха и профессионально расти, вносить вклад в развитие организации, совершать ошибки без страха.

1.12 Системы мотивации и контроля сотрудников

Мотивация – побуждение к действию; психофизиологический процесс, управляющий поведением человека, задающий его направленность, организацию, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности.

Методами мотивации сотрудников в «Собус–туре» являются материальное стимулирование, похвала от директора организации, продвижение в работе,

повышение квалификации за счет организации, создание дружественной, теплой атмосферы, наличие обратной связи.

Контроль за работой сотрудников – это комплекс мер, направленный на поддержание эффективности деятельности персонала в рабочее время. Иными словами, методы и системы контроля работы сотрудников позволяют руководителям всех звеньев быть уверенными в том, что их кадры заняты решением должностных задач, а не сторонними делами.

Можно сделать вывод, что в ООО «Собус–тур» осуществляется индивидуально по каждому из членов коллектива.

1.13 Системы коммуникации

Отношения в ООО «Собус–тур» создаются на основе личных симпатий, а также регулируются нормативными положениями, приказами, распоряжениями.

Общение в ООО «Собус–тур» сотрудники и сотрудники происходит следующим образом: они общаются не формально, у них хорошее отношение друг к другу, поддерживают друг друга и помогают, если нужна помощь.

Общение сотрудников с клиентами отличное, они уважают их выбор в турпродукте и вежливо к ним относятся.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Мною была завершена учебная практика в ООО «Собус–тур», адресу Кемеровская Область, г. Кемерово, пр–кт Ленина, д.33/2, офис 407.

Во время практики был получен практический опыт как планирование деятельности и контроль качества работы персонала.

Также была произведена работа в коллективе, оформлена отчетно–плановая документация по работе подразделения и разработаны сильные и слабые стороны деятельности организации.

Сильной стороной является то, что у ООО «Собус–тур» хороший сервис и отличные сотрудники, слабая сторона ООО «Собус–тур» что они отменяют поездки, если не набирается нужное количество для них.

Рекомендую:

- Проверять все ли вернулись в автобус, чтобы никого не оставить в другом городе без вещей;
- Создать книгу отзывов и брать ее на мероприятия;
- Поработать с сайтом и сделать его еще лучше;
- Привлекать к работе учащихся техников, колледжей, студентов университетов во время проведения туристических мероприятий.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Виханский, О. С. Менеджмент [Электронный ресурс]: учебник для средних специальных учебных заведений / О. С. Виханский, А. И. Наумов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. – 288 с. – ISBN 978-5-9776-0085-9. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1185615>

2. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.М. Пищулов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 284 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-014869-4. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1141790>

3. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.Н. Кнышова, Ю.М. Белозерова. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2020. – 512 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0795-5. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1120823>

4. Райченко, А.В. Менеджмент [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.В. Райченко, И.В. Хохлова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 342 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-012233-5. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1043394>

5. Пшенко, А.В. Документационное обеспечение управления [Текст]: учебник/А.В. Пшенко.–Москва: Академия,2017.–176с.

Дополнительные источники:

1. Зайцева, Т. В. Управление персоналом [Электронный ресурс] : учебник / Т.В. Зайцева, А.Т. Зуб. – М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2020. – 336 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-8199-0262-2. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1044004>

2. Гладий, Е. В. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.В. Гладий. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 249 с. – (Среднее профессиональное образование). – DOI: <https://doi.org/10.12737/14202>. – ISBN 978-5-369-01042-6. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065817>

3. Лаврентьева, М. Г. Документационное обеспечение кадровой деятельности в сфере индустрии гостеприимства: практикум [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М.Г. Лаврентьева, А.В. Можаяев ; под ред. канд. ист. наук, доц. Н.Г. Можяевой. – М. : ИНФРА-М, 2019. – 99 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-16-014893-9. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1020458>

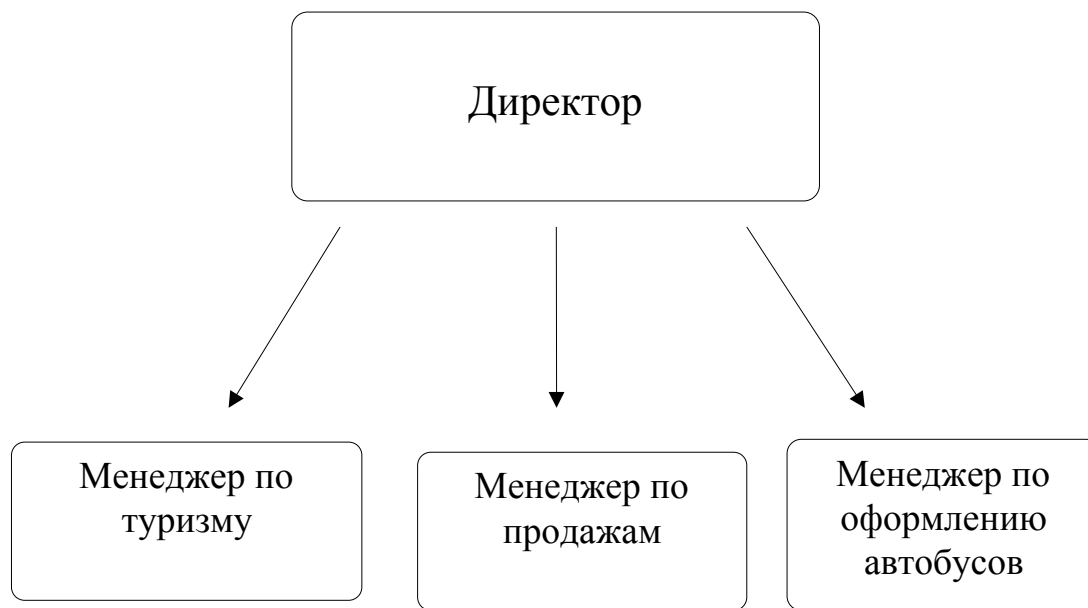


Схема 1. Структура компании

ДОГОВОР № 18/2023

г. Кемерово

«10» марта 2023 г.

Государственное автономное учреждение «Агентство по туризму Кузбасса», именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице врио директора Черноскутова Дмитрия Юрьевича, действующего на основании приказа № 12-2023 от 21.02.2023г., с одной стороны, **Общество с ограниченной ответственностью "Собус-тур"** (ООО "Собус-тур"), именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Ештиряковой Ирины Анатольевны, действующего на основании Устава, с другой стороны, в соответствии с Федеральным законом от 18 июля 2011 г. N 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

- 1.1. Исполнитель по заданию Заказчика обязуется в установленный Договором срок оказать услуги по организации и проведению рекламно-информационного тура (далее именуются – услуги), а Заказчик обязуется принять оказанные услуги и оплатить их. Услуги оказываются Исполнителем в соответствии с требованиями технического задания (Приложение №1), являющимся неотъемлемой частью настоящего договора.
- 1.2. Содержание, место и сроки оказания услуг определяются в соответствии с техническим заданием (Приложение №1), являющимся неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 1.3. Общий объем услуг составляет одну условную единицу.

2. Цена Договора и порядок расчетов

- 2.1. Цена настоящего Договора включает в себя все расходы, связанные с оказанием Услуг, страхование, уплату таможенных пошлин, налогов, сборов и других обязательных платежей, транспортные расходы и иные расходы Исполнителя, связанные с исполнением Договора, и составляет **600000 (шестьсот тысяч) рублей 00 копеек**, НДС не облагается, т.к. применяется упрощенная система налогообложения в соответствии с главой 26.2 НК РФ.
- 2.2. Цена Договора является твердой и определяется на весь срок исполнения Договора.
- 2.3. Расчет за оказанные Услуги осуществляется Заказчиком в следующем порядке: авансовый платеж в размере 30% от суммы договора на основании выставленного Исполнителем счёта в срок не позднее 5 дней, остальные денежные средства в размере 70% от суммы договора в течение 7 (семи) рабочих дней после подписания «Акта оказания услуг».
- 2.4. Финансирование настоящего Договора осуществляется за счет средств автономных учреждений.
- 2.5. Форма оплаты – безналичный расчет, путем перечисления Заказчиком средств на расчетный счет Исполнителя, указанный в настоящем Договоре. В случае изменения у Исполнителя банковских реквизитов, он обязан в однодневный срок в письменной форме сообщить об этом Заказчику, указав новые реквизиты. В противном случае все риски, связанные с перечислением Заказчиком денежных средств по указанным в настоящем Договоре реквизитам, несет Исполнитель.
- 2.6. Валютой платежа является российский рубль.

3. Обязанности и права сторон

3.1. Исполнитель обязуется:

- 3.1.1. Оказывать Услуги в полном объеме, с надлежащим качеством, на высоком профессиональном и этическом уровне, в соответствии с заданием Заказчика и условиями настоящего Договора.
- 3.1.2. Исполнять указания Заказчика, полученные в ходе оказания Услуг, если такие указания не противоречат условиям настоящего Договора.
- 3.1.3. Своими силами и за свой счет незамедлительно устранять допущенные по своей вине недостатки в процессе оказания Услуг.

3.2. Исполнитель имеет право:

- 3.2.1. Требовать оплаты за оказанные Услуги в соответствии с п.2.3. настоящего Договора.

Рис 1. Договор

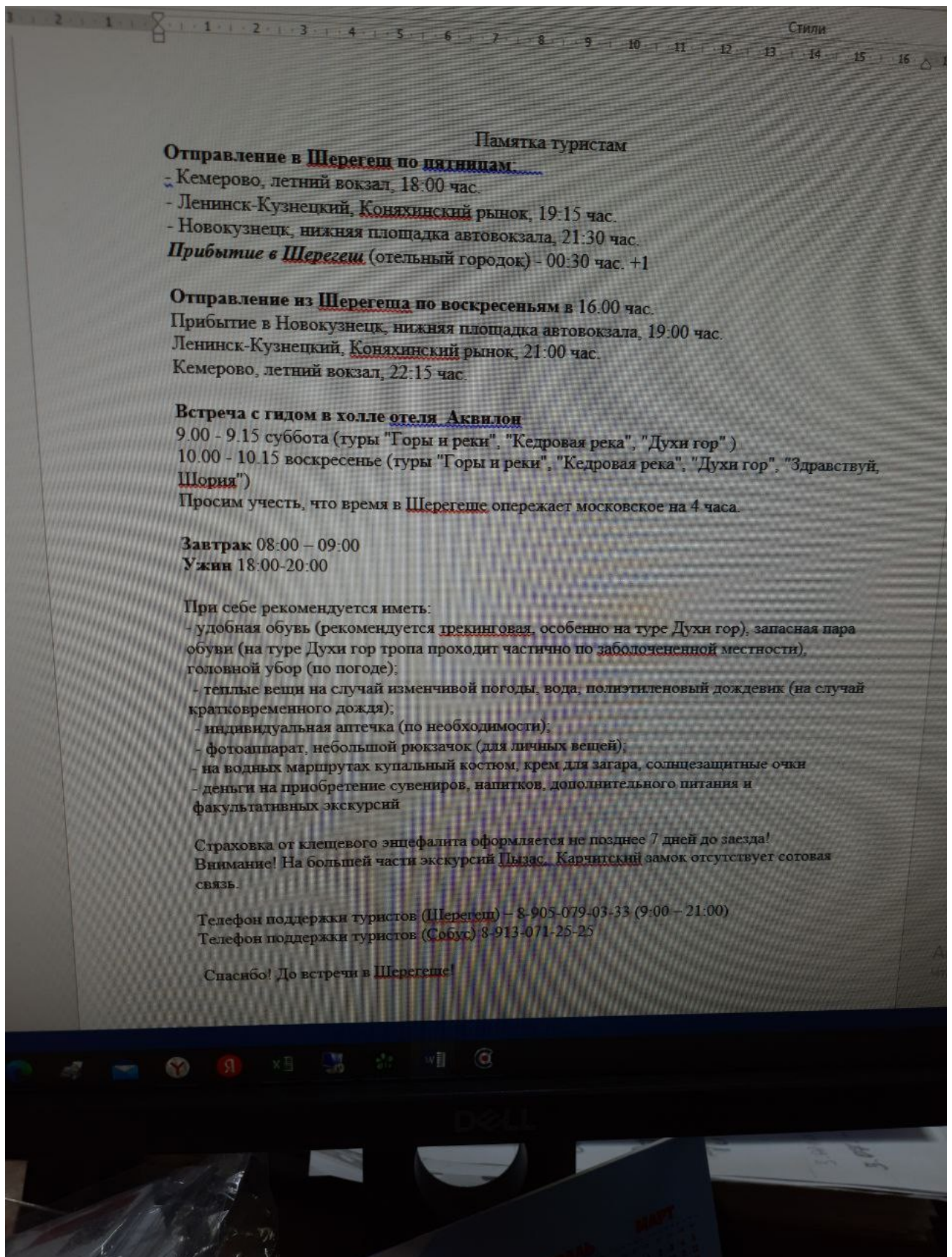


Рис. 2 Памятка туристу