

Отчёт по производственной практике

Производственная практика проходила в турфирме «БонТур» с 09.03.23 по 22.03.23. Наставник от профильной организации - Беляцкая М., руководитель практики от образовательной организации – Рабинович Б. А., Сидорова Е.В.

ООО «Бон Тур» является многопрофильным международным туроператором, основанным 03.03.1999 года. В собственности компании автобусный парк с комфортабельным транспортом евро класса. Турфирма «БонТур» специализируется как на внутреннем, так и на выездном туризме. Эта турфирма организует авиа и автобусные туры по следующим направлениям: Европа (Франция, Италия, Сербия, Черногория, Босния и Герцеговина), Азия (ОАЭ, Индия, Шри-Ланка, Филиппины, Непал, Япония) города и регионы России (Санкт-Петербург, Москва, Казань, Калининград, Псков, Мурманск, Великий Новгород, Нижний Новгород, Владивосток, Самара, Башкирия, Карелия, Крым, Краснодарский край, Кавказ, Бурятия, Адыгея, Камчатка, Удмуртия, Алтай).

Организационная структура управления в данной турфирме – линейная. Во главе организации стоит единоличный руководитель (генеральный директор), который раздает обязанности сотрудникам турфирмы.

Турфирма предоставляет следующие услуги: бронирование туров, бронирование авиа и ж/д билетов, оформление страховки и виз, предоставление сопровождения туристов.

Сопровождение в турфирме «Бон Тур» подразделяется на сопровождении сделки и сопровождении группы.

Сопровождением сделки занимается один из менеджеров продаж турфирмы. Менеджер принимает и обрабатывает запрос на бронирование тура от туриста, далее он связывается с туристом для того, чтобы уточнить все детали. После этого менеджер бронирует и подготавливает документы

для туриста, проводит оплату и передает все необходимые документы туристу (авиа или ж/д билеты, ваучер, памятку, страховку, программу тура) и сообщает, где и во сколько состоится начало тура и встреча с гидом.

Также менеджер дальше продолжает сопровождение туриста. В случае каких-либо вопросов и проблем, например, в случае болезни, пропустил самолет и т.д., турист звонит менеджеру турфирмы и сообщает о конкретной проблеме, а тот решает вопрос с принимающей стороной.

Сопровождением группы занимается гид-сопровождающий. Турфирма передает документы сопровождающему, после чего проходит собрание для выяснение всех деталей программы тура, на котором сопровождающему передают всю документацию по туру (программа тура, список туристов с паспортными данными и номерами телефона, копии паспортов, авиа или ж/д билеты, ваучеры, страховки) и деньги в случае необходимости (для оплаты каких-либо дополнительных услуг, например, на работу экскурсовода, либо, если это автобусный тур по России, то могут выдаваться деньги на бензин и оплату платных дорог), также рекомендуется создавать беседу в WhatsApp или Telegram, чтобы обсудить возникшие вопросы.

После этого в назначенное время сопровождающий встречается с туристами, например, на вокзале или аэропорту, передает туристам все необходимые документы для тура. Далее сопровождающий везде контролирует группу, отвечает за всю группу, и он все время доступен для туристов, так как у туристов возникают различные вопросы, например, «куда можно сходить пообедать?» или для решения различных проблем.

Также сопровождающий помогает при заселении в отеле. Сопровождающий проводит инструктаж для туристов, далее проверяются паспортные данные туристов, на которые были забронированы номера. После проверки туристам выдаются ключи от номеров, также сопровождающий проверяет качество услуг в отеле, он проверяет свет, воду и отопление в номерах.

