

**II этап учебной практики по разделу учебного плана  
«Формирование базовых управленческих компетенций»**

**АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ  
по итогам исследования «Таинственный покупатель»  
в туристических фирмах «Startrevel», «Sky 74»,  
«Travel point», «Эдем Тревел»**

Состав студенческой подгруппы №1  
Сальникова Крения, гр. Э-119  
Раджабова Камила, гр. Э-119  
Кадырова Кристина, гр. Л-113  
Зарипов Денислам, гр. Л-113  
Кутлиахметов Ильшат, гр. Э-119  
Крылов Олег, гр. Э-119  
Кладкова Кристина, гр. Э-119  
Гафиатуллина Елена, гр. Э-119  
Руководитель:

Л.Р. Хаятова

# Цель исследования:

провести сравнительную оценку деятельности туристической фирмы на различных этапах коммуникационного процесса «менеджер–клиент»

# Задачи исследования:

- 1) оценить профессиональную компетенцию менеджера, коммуникационный процесс «менеджер–клиент»;
- 2) провести сравнительную оценку качества обслуживания клиентов туристической фирмы с её конкурентами.



Travel Point



SKY 74  
туристическое агентство

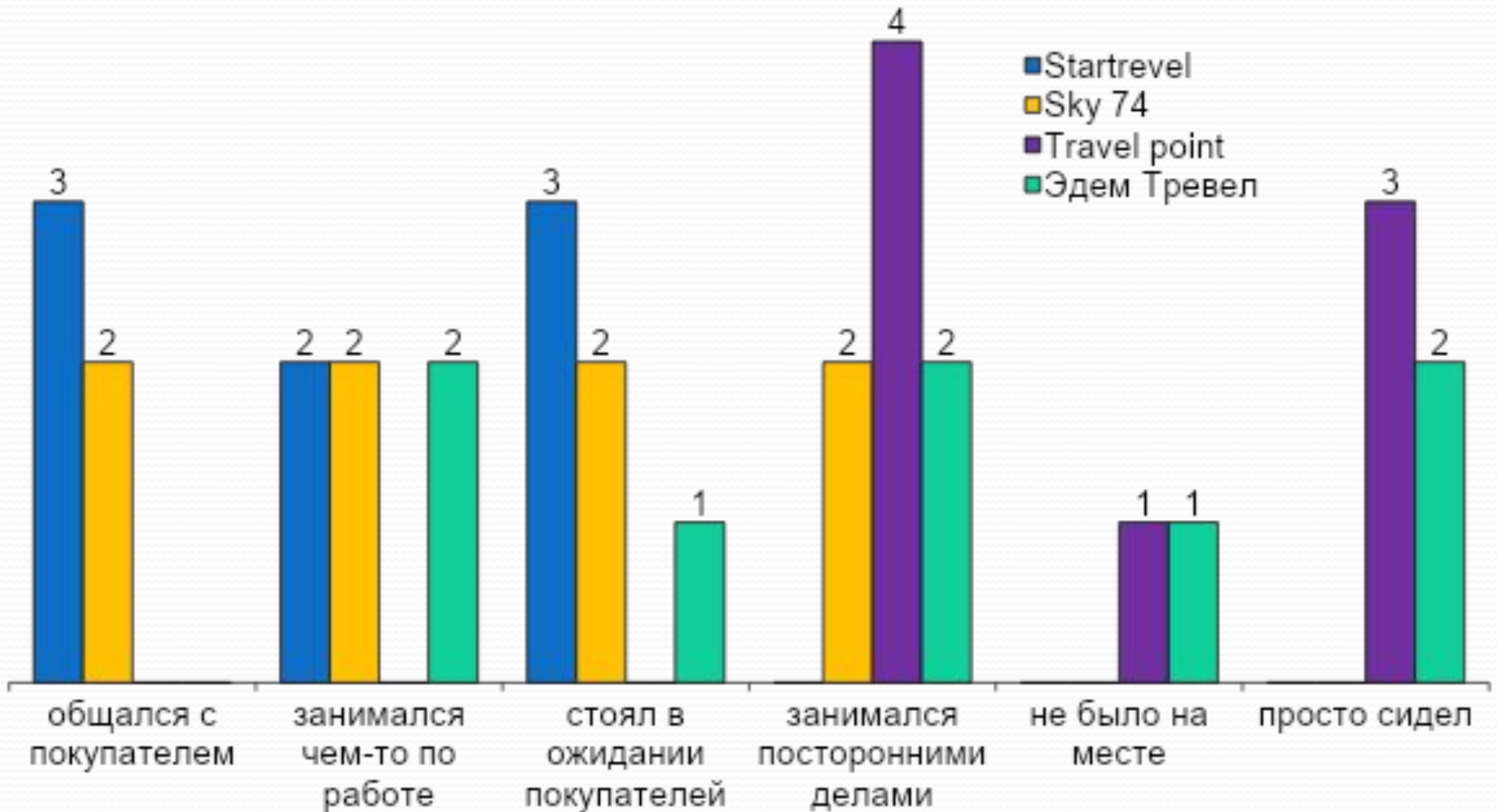


starttravel  
мир твоими глазами

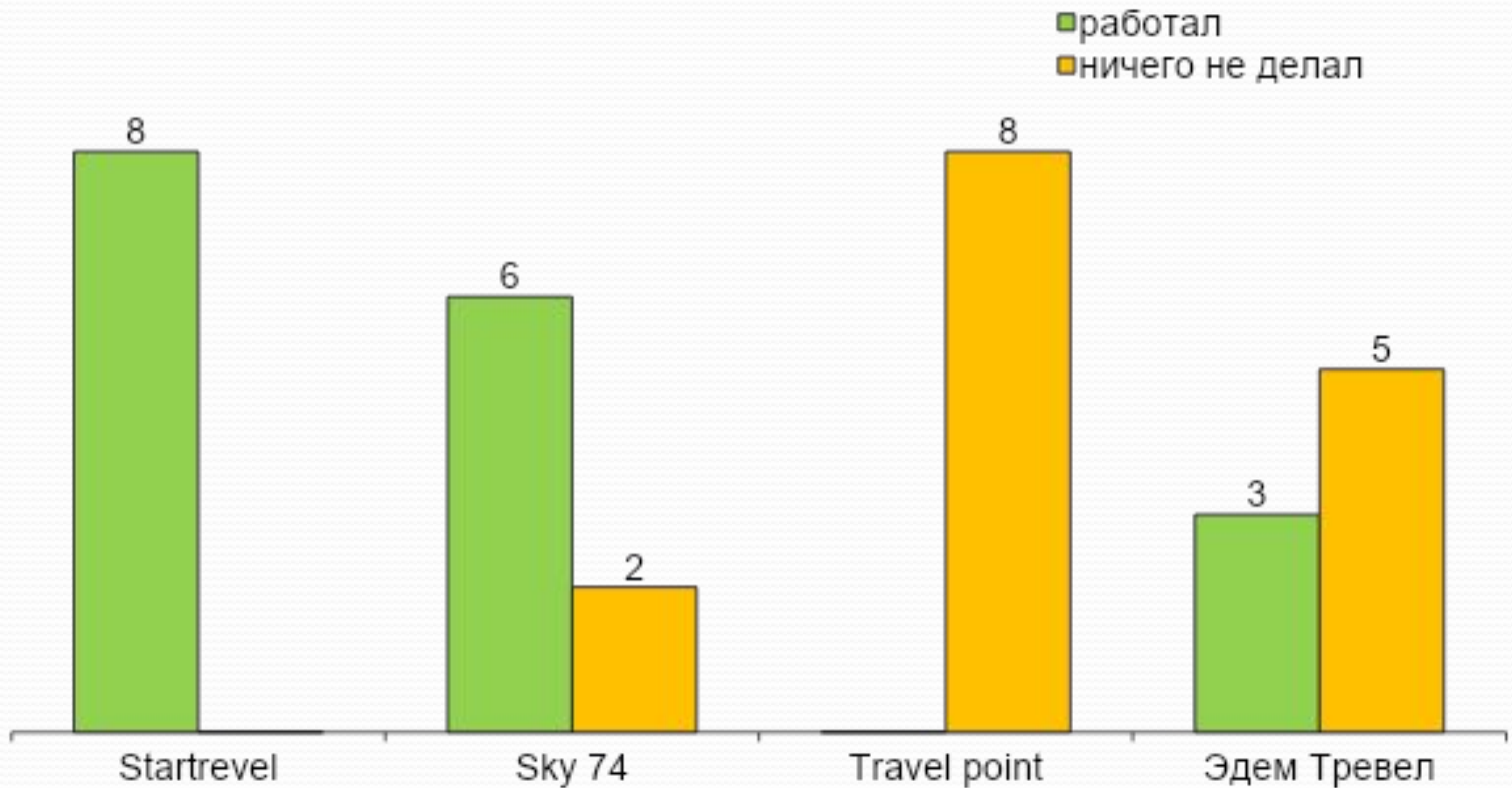


EDEM  
travel

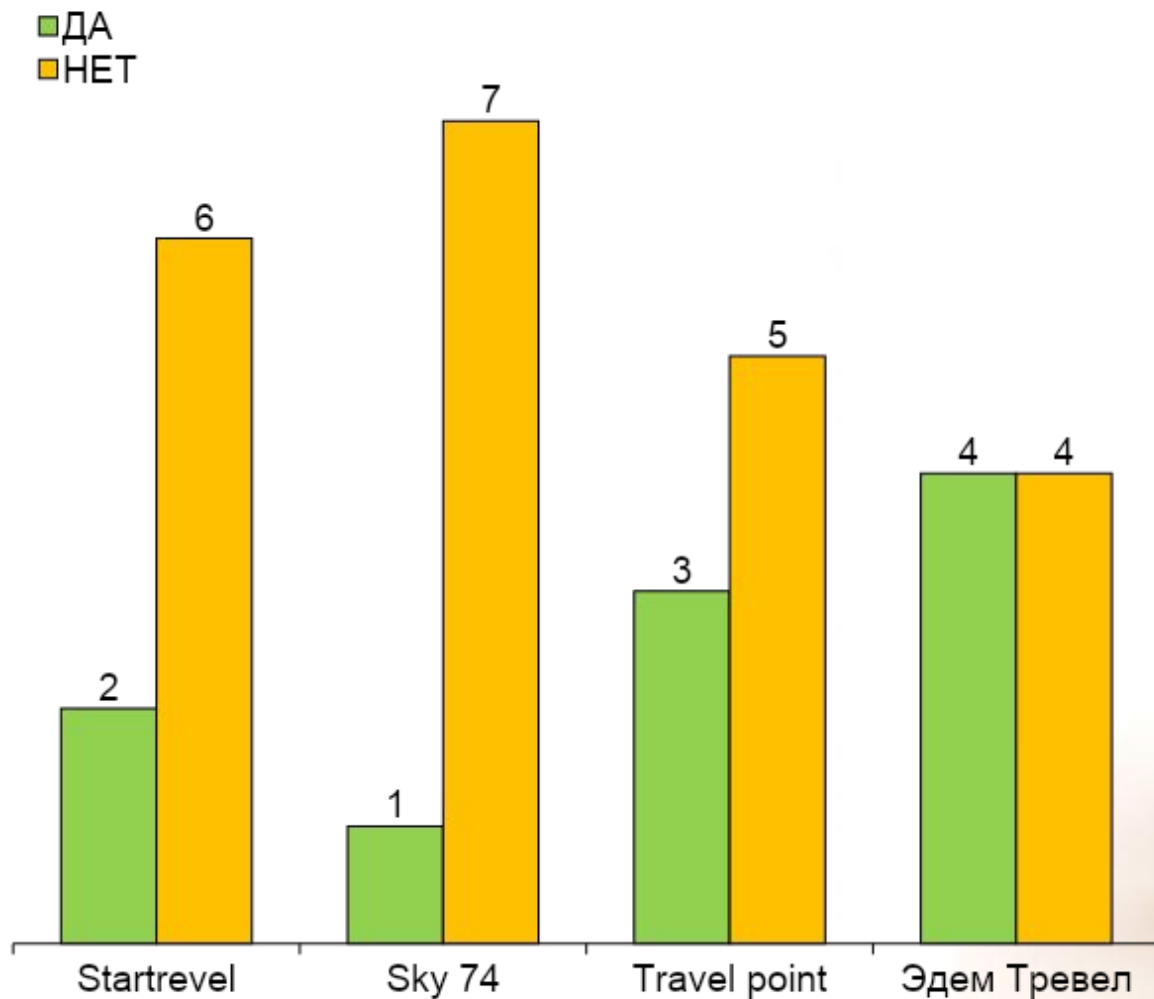
# 1. Чем занимался менеджер при входе клиента в салон



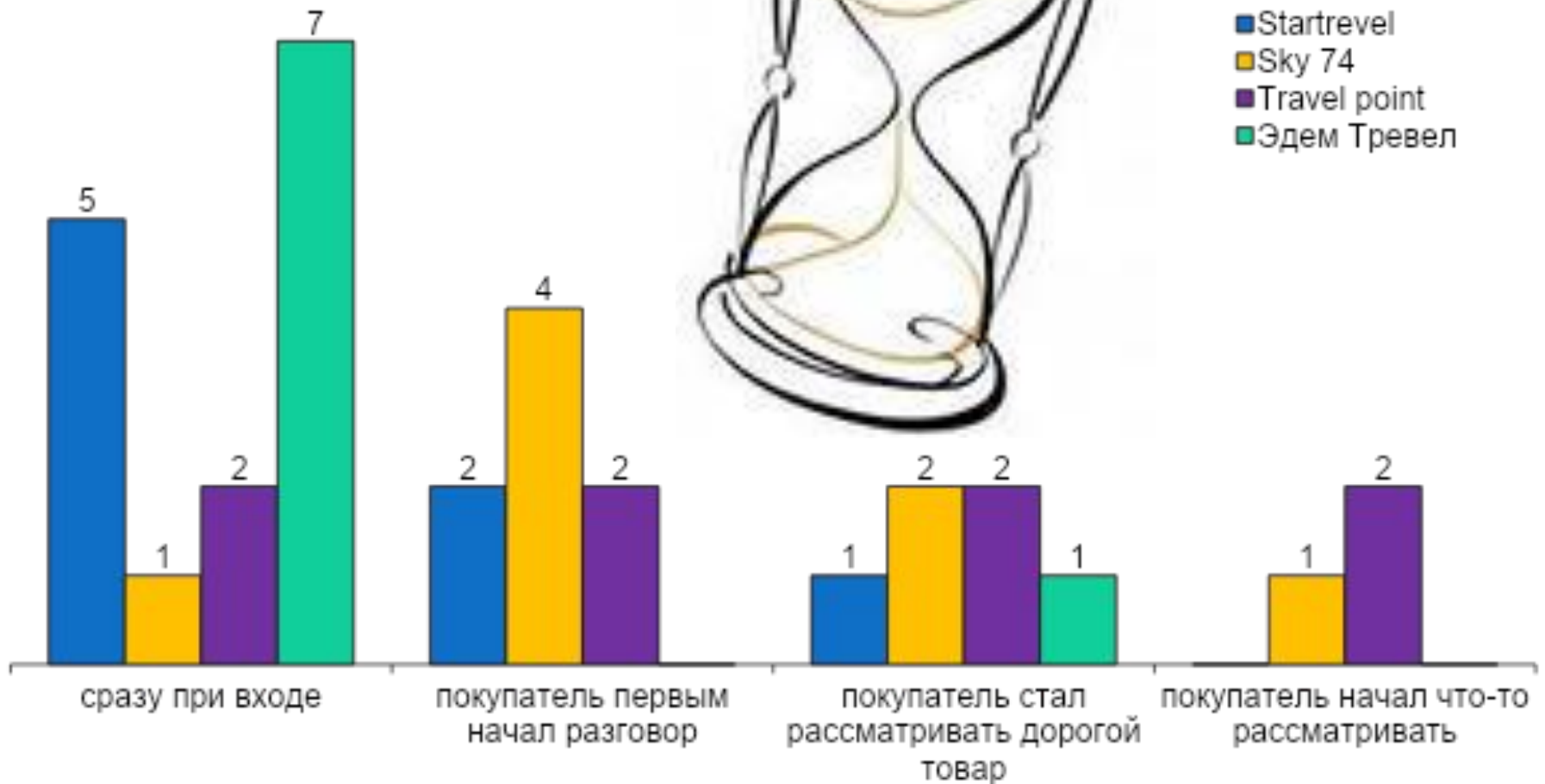
# Чем занимался менеджер при входе клиента в салон



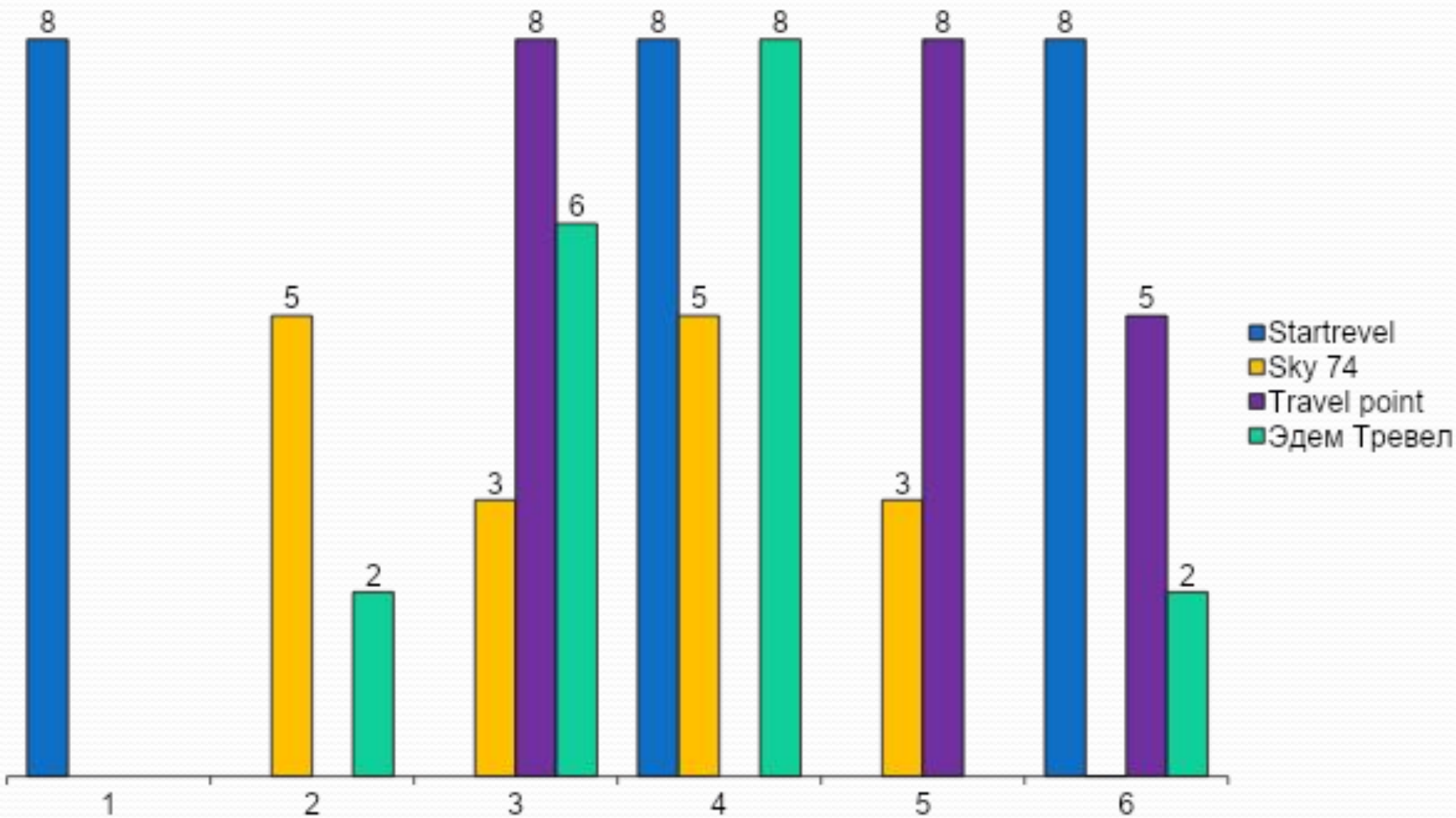
## 2. Наличие приветствия



# 3. Время обращения менеджера к клиенту




# 4. Внешний вид продавца








Таким же образом сделать  
оставшиеся пункты



13. Составить рейтинг  
туристических фирм  
в виде диаграммы



На последнем слайде  
проговариваете  
свои рекомендации  
туристическим фирмам