

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет
Академический колледж

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

период с «14» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.

Студент группы
С-ТГ-23-Т1



В.Н. Филиппова

Наименование предприятия: ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

Руководитель практики
от предприятия



Е.В. Прокопова

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО



Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия	
ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	9
1.5 Перспективы развития предприятия.....	11
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»	13
2.1 Анализ деятельности предприятия.....	13
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	14
2.3 Информационные технологии предприятия.....	16
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	18
4 Система обеспечения безопасности.....	19
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	21
6 Индивидуальное задание.....	31
Заключение.....	32
Список использованных источников.....	34
Приложение А. Формирование буклетов. Направление: Яньцзи и Хуньчунь.....	35

Введение

Туризм (франц. *tourisme*, от *tour* прогулка, поездка), временные выезды (путешествия) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания. Путешествия в пределах своей страны объединяются понятием «внутренний (национальный) туризм», за её пределами – «международный туризм» [1].

Современный туристический рынок предлагает богатый выбор услуг и туров. Однако, чтобы тур не только был разработан, но и успешно реализован, требуется грамотная маркетинговая стратегия. Во Владивостоке работают множество туристических компаний, которые стремятся привлечь внимание клиентов. Для успеха на этом рынке, ключевую роль играет наличие в штате опытных и квалифицированных сотрудников, способных обеспечить высокое предоставление услуг.

Самое главное это выбор туристской фирмы. Успех турфирмы во многом зависит от компетентности и харизмы менеджеров. Их умение заинтересовать клиента, внешний вид, манера общения и профессиональные навыки формируют первое впечатление о компании. Поэтому важно, чтобы каждый менеджер по туризму обладал не только глубокими знаниями в своей сфере, но и культурой общения, умением строить доверительные отношения с клиентами и соблюдать правила деловой этики. Для студента, стремящегося построить карьеру в туристической сфере, это означает, что ему необходимо не только изучить теоретические основы туризма, но и развивать в себе важные личностные качества. Умение ясно и убедительно излагать свои мысли, понимать психологию клиента, создавать атмосферу комфорта – все это не менее важно, чем знания о визах, отелях и транспорте. Ведь от того, как студент будет общаться с клиентами и решать их проблемы, будет зависеть репутация турфирмы и ее успех.

Место прохождения практики – Компания ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» была основана 6 апреля 2006 года, а с 2017 года они начали работать под брендом «Тур-агентство Coral Travel». Туроператор Coral Travel – это 25 лет безупречной работы, это лидерство в туриндустрии, которого он добивается благодаря высоким стандартам качества обслуживания своих клиентов [2].

Цель производственной практики заключается в развитии навыков студентов и получении первичного практического опыта, необходимого для освоения общих и профессиональных компетенций в выбранной специальности.

Задачи практики:

– построение комплексного представления о работе туристского предприятия;

- изучение организационных процессов, связанных с предоставлением экскурсионных услуг;
- понимание организационных процессов оформления и контроля экскурсионного обслуживания;
- получение опыта работы в качестве помощника экскурсовода;
- помощь в формировании личностных качеств, способствующих активному и творческому отношению к работе в должности служащего (ассистент экскурсовода);
- развитие навыков общения с туристами и экскурсантами;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по производственной практике;
- овладение процессами оформления документации для экскурсионного обслуживания.

Объект анализа – туристическая фирма ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн».

За время моей практики я приобрела опыт работы в турфирме, расширила свои знания в этой области и изучила все аспекты работы в офисе на данном предприятии.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

Название компании: Турагентство ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн». Местонахождение: 690003, г. Владивосток, Посьетская ул., 15 [3]. Часы работы: понедельник-пятница 10:00-18:00; суббота выходной; воскресенье выходной. Телефоны: +7 (904) 629-22-06 [2].

В качестве примера для исследования на производственной практике было выбрано предприятие ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн».

Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая фирма ПланетаЛайн» было создано 6 апреля 2006 года и зарегистрировано в г. Владивосток Приморского края. ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это не просто название, а символ успешного путешествия в мир красоты и приключений. За более чем 17 лет работы на рынке туризма компания заслужила репутацию надежного партнера, специализирующегося на организации – экскурсионных туров в Азию и Европу.

От экзотического Китая и жизнерадостного Таиланда до современного Сингапура – «Туристическая фирма ПланетаЛайн» открывает двери в удивительные страны и культуры. Гонконг, Сайпан, Вьетнам, Южная Корея, Филиппины, Малайзия – все это доступно клиентам «Туристическая фирма ПланетаЛайн».

Но «Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это не только широкий географический охват. Это команда энтузиастов, энергичных специалистов, которые с неподдельным увлечением делают свое дело. Их цель – сделать каждое путешествие идеальным, предоставляя клиентам максимальную информацию и поддержку на каждом этапе.

В основе работы компании лежат простые, но важные принципы: честность, доброжелательность, открытость и ответственность. Компания гарантирует качество услуг с момента первого обращения до возвращения домой с приятными воспоминаниями.

Туристическая фирма «ПланетаЛайн» – это успешное турагентство во Владивостоке, работающее на рынке туризма с 2006 года [2]. Специализируясь на организации экскурсионных туров в Азию, «ПланетаЛайн» предлагает широкий выбор направлений, от экзотического Китая до современного Сингапура. Команда энтузиастов и профессионалов делает все, чтобы каждое путешествие клиентов было идеальным, гарантируя качество услуг и предоставляя максимальную поддержку на каждом этапе. В основе работы компании лежат принципы честности, доброжелательности, открытости и ответственности.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия

Турагентство ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн», г. Владивосток, зарегистрирована 6 апреля 2006 года [2], ей были присвоены ОГРН 1062539032445, ИНН 2539074180 и КПП 253901001 [3], регистратор – Инспекция Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Владивостока. Полное наименование – общество с ограниченной ответственностью «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

Любая организация, в том числе ООО, функционирует на основе четких правил и норм, закрепленных в законодательстве и внутренних документах. Гражданский кодекс РФ и федеральные законы устанавливают общие принципы создания и деятельности юридических лиц. Однако, учредительные документы ООО более конкретны и подробно описывают специфику работы конкретной компании. В них указаны основные виды деятельности, размер уставного капитала, права и обязанности участников, а также правила взаимоотношений между ними.

При открытии турагентства большинство предпринимателей выбирают упрощенную систему налогообложения (УСН), поскольку она заменяет несколько налогов (на прибыль, имущество организаций, НДС и единый социальный налог с доходов) одним (п. 2 ст. 346.11 НК РФ) [4].

Документы туристской фирмы «ПланетаЛайн» можно разбить на три группы, относящиеся к разным видам деятельности:

- 1) документы, выдаваемые туристам;
- 2) документы, относящиеся к разработке туров;
- 3) учредительные и иные разрешительные документы;

Список некоторых документов, которые использует туристская компания «Туристическая фирма ПланетаЛайн»:

- устав;
- памятка туристу;
- условия медицинского страхования;
- договор страхования гражданской ответственности;
- правила организации дополнительных мероприятий;
- договор на предоставление групповых туристических услуг;
- «Гарантийный платёж от невыезда / Гарантийный платеж без авиаперелета»;
- инструктаж по инфекционным и паразитарным заболеваниям и безопасности;
- таможенные правила;
- требования к полисам медицинского страхования для выезжающих за рубеж.

Устав – учредительный документ, на основе которого действует юридическое лицо.

В уставе ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» содержится данная информация:

- наименование предприятия с указанием его организационно-правовой формы, фамилии собственника имущества и названия;
- данные об учредителе;
- адрес предприятия;
- порядок образования имущества, в том числе права собственности на имущество предприятия;
- порядок распределения прибыли и покрытия убытков;
- управления предприятием и компетенция органов управления;
- условия реорганизации и ликвидации предприятия.

Уставный капитал составляет 30 000 руб. [3].

Юридический адрес организации – 690912, Приморский край, п. Трудовое, ул. Дружбы, 16 [3].

Итог учредительной документации и организационно-правовой формы, также формы собственности предприятия. ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это турагентство, зарегистрированное во Владивостоке в 2006 году [2]. Компания работает на основе устава, определяющего ее организационно-правовую форму, учредителей, адрес, порядок образования имущества, распределение прибыли, управление и ликвидацию. Уставный капитал компании составляет 30 000 рублей. «ПланетаЛайн» применяет Упрощенную систему налогообложения (УСН), что облегчает налоговую отчетность. Деятельность компании регулируется гражданским кодексом РФ, федеральными законами и внутренними документами. «ПланетаЛайн» предоставляет туристам широкий набор документов, включая памятку туристу, условия медицинского страхования, договор страхования, инструкции по безопасности, таможенные правила и другие.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура предприятия – это, по сути, руководство для пользования, которое объясняет, как организация выстроена и как она работает. Если говорить конкретнее, то организационная структура описывает, как в компании принимаются решения и кто является ее лидером. ООО «ПланетаЛайн». Уставный капитал 30 000 рублей [3], учредитель – Прокоповой Елены Викторовны. Генеральный директор – Прокоповой Елены Викторовны. С 2017 года они начали работать под брендом «Турагентство Coral Travel». Турагентство соответствует всем требованиям стандартизации в соответствии с законом о туристской деятельности [2].

Ключевые функции структуры управления ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» включают:

- делегирование обязанностей в соответствии с должностными инструкциями.
- установление функциональных ролей и отношений между сотрудниками.
- разработка системы коммуникаций для эффективного взаимодействия.

Организационная структура туристической фирмы проста.

Штат турагентства состоит из 6-ти человек:

- генеральный директор (директор);
- менеджеры по туризму;
- специалист по оформлению виз;
- главный бухгалтер (кассир).

Схема организационной структуры тур центра «Туристическая фирма ПланетаЛайн» представлена на (Рисунке 1).



Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Генеральный директор туристической фирмы – это глава компании, который выполняет план о реализации своего продукта, своевременном финансировании и выплатах, подготовке кадров и повышении их квалификации, а также неукоснительном выполнении планов, поставленных им перед подчиненными.

Руководителем организации является: Генеральный директор – Прокопова Елена Викторовна.

Краткое описание обязанностей главного бухгалтера турфирмы: ведение бухгалтерского учета в соответствии с законодательством и внутренними регламентами, составление и сдача бухгалтерской и налоговой отчетности, контроль за движением денежных средств и материальных ценностей, начисление и выплата заработной платы, расчет налогов и страховых взносов, подготовка финансовых документов для менеджмента и собственников, взаимодействие с налоговыми и другими контролирующими органами. Подчиняется генеральному директору турфирмы.

Краткое описание обязанностей менеджера турфирмы: консультирование клиентов по туристическим продуктам и услугам, подбор туров и бронирование авиабилетов, отелей, трансферов и других туристических услуг, оформление и выдача документов, связанных с путешествием (ваучеры, авиабилеты и т.д.), решение возникающих вопросов и проблем клиентов во время путешествия, поддержание и развитие отношений с клиентами, анализ потребностей клиентов и разработка новых туристических продуктов, выполнение плановых показателей по продажам.

Специалист по оформлению виз проводит визовую поддержку туристов.

Небольшие турфирмы, как правило, пользуются линейной структурой управления.

В линейной организационной структуре каждый сотрудник подчиняется только одному руководителю, который, в свою очередь, подчиняется своему руководителю, и так далее, образуя прямую линию отчетности от высшего руководства до самых низких уровней организации, что повышает качество принимаемых решений.

В ООО «ПланетаЛайн» применяется линейная организационная структура управления. Генеральный директор является главным руководителем, отвечая за реализацию планов, финансы, кадры и контроль над деятельностью подчиненных. Специалисты (менеджеры по туризму, главный бухгалтер, специалист по оформлению виз) отвечают за выполнение своих функций в соответствии с документами и регламентами компании. Данная структура характеризуется высокой экспертностью специалистов в своих областях, что позволяет обеспечить качественное выполнение задач и эффективность контроля в небольшом турагентстве.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Компания специализируется в следующих направлениях: туры по Приморскому краю – экскурсии по Владивостоку, поездки на остров Русский, в бухту Лазурную, на мыс Тобицина и другие живописные места; туры по Дальнему Востоку – организация поездок на Камчатку, Сахалин, Курильские острова, озеро Байкал и другие регионы Дальнего Востока; международные туры - поездки в страны Азиатско-Тихоокеанского региона (Китай, Япония, Таиланд, Вьетнам, Южная Корея); экскурсионные туры – посещение исторических и культурных достопримечательностей Владивостока и Приморского края; пляжный отдых – организация поездок на пляжи Приморского края, а также в Таиланд, Вьетнам и другие страны Юго-Восточной Азии; горнолыжные туры – поездки на горнолыжные курорты Приморского края и других регионов России.

Полный пакет услуг менеджера турфирмы:

- бронирование туров
- оформление документов

- консультации по турам
- информирование клиентов
- дополнительная информация
- круглосуточная поддержка
- обработка жалоб туристов

Фирма берет на себя ответственность за надежность и качество своих туров, гарантируя высокий профессионализм в обслуживании клиентов и предоставлении туристических услуг. Постоянным клиентам предлагается гибкий подход к скидкам.

Цель компании – обеспечить клиентам оперативный и качественный выбор отдыха, позволить сэкономить и получить туристические услуги, учитывающие все персональные запросы.

Основным видом деятельности по уставу компании является: «Деятельность туристических агентств». Организация также зарегистрирована в таких категориях ОКВЭД как: «Деятельность рекламных агентств», «Торговля розничная через Интернет-аукционы», «Торговля розничная прочими автотранспортными средствами, кроме пассажирских, в специализированных магазинах», «Торговля розничная прочими автотранспортными средствами, кроме пассажирских, прочая», «Подача напитков».

Компания работает на рынке туристических услуг 17 лет. Является туроператором, реестровый номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров – РТО 3000849. Регистрационный номер в Объединении туроператоров выездного туризма – 644 [5].

ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» специализируется на организации различных видов туров по Приморскому краю, Дальнему Востоку, международным направлениям, экскурсионным турам, пляжному отдыху и горнолыжным курортам, что позволяет расширить кругозор для стажеров. Услуги менеджера турфирмы включают бронирование туров, оформление документов, консультации, информирование клиентов, круглосуточную поддержку, обработку жалоб и гарантию качества обслуживания, это то, что должен знать штатный и нештатный сотрудник. Компания обладает высоким профессионализмом в предоставлении туристических услуг, гарантирует надежность и качество туров, предлагает гибкий подход к скидкам для постоянных клиентов. Цель компании заключается в оперативном и качественном выборе отдыха, поддерживая персонализированные запросы клиентов. Основным видом деятельности компании является деятельность туристических агентств. Компания также зарегистрирована в нескольких других категориях ОКВЭД, включая деятельность рекламных агентств и различные виды торговли. На рынке туристических услуг компания работает уже 17 лет, является туроператором с реестровым номером в Едином Федеральном

Реестре Туроператоров и регистрационным номером в Объединении туроператоров выездного туризма.

1.5 Перспективы развития предприятия

Перспективы развития ООО «ПланетаЛайн» во Владивостоке.

Сильные стороны: географическое расположение. Владивосток - ворота в Азию, с богатым культурным наследием, живописной природой и развитой инфраструктурой, привлекающей туристов, опыт и экспертиза. «Туристическая фирма ПланетаЛайн», обладает опытом работы в сфере туризма и накопленной базой клиентов, фокус на внутреннем туризме. Смена фокуса на внутренний туризм позволяет компании воспользоваться растущим спросом на путешествия по России, креативные предложения. Разработка и продвижение нестандартных туристических маршрутов и опытов (например, экологических, приключенческих, тематических) привлекает внимание и повышает конкурентность, развивающаяся инфраструктура. Владивосток активно развивает туристическую инфраструктуру (отели, рестораны, транспорт), что создает благоприятные условия для работы туроператора.

Возможности: развитие круизного туризма. Владивосток - важный порт для круизных лайнеров, что открывает потенциал для организации туров, проведение международных мероприятий: Владивосток - площадка для проведения крупных мероприятий (например, саммитов, спортивных соревнований), привлекающих туристов, создание партнерских отношений. Сотрудничество с местными предприятиями, ресторанами, музеями и другими туристическими объектами позволит расширить предложение услуг, промо-кампании. Активное продвижение услуг «ПланетаЛайн» в онлайн и офлайн средах (реклама, социальные сети, участие в выставках) поможет привлечь новых клиентов, развитие цифровых технологий. Внедрение онлайн-бронирования, чат-ботов и других цифровых инструментов упростит взаимодействие с клиентами и повысит эффективность работы.

Слабые стороны: конкуренция. На рынке туристических услуг во Владивостоке существует высокая конкуренция, зависимость от внешних факторов. Экономическая ситуация в стране, международная обстановка и природные катаклизмы могут негативно влиять на спрос на туристические услуги, недостаток ресурсов. Отсутствие собственной транспортной инфраструктуры, ограниченный бюджет на маркетинг могут стать препятствием для реализации амбициозных планов.

Угрозы: нестабильность на рынке. Изменение спроса на туристические услуги, появление новых игроков и трендов может затруднить планирование и развитие «Туристическая фирма ПланетаЛайн», репутационные риски: Негативные отзывы клиентов, некачественное обслуживание могут нанести ущерб имиджу «ПланетаЛайн».

Важно:

- реалистично оценить свои ресурсы и возможности.
- проводить маркетинговые исследования, чтобы понять потребности клиентов и конкурентную среду.
- постоянно развиваться и адаптироваться к изменениям на рынке.

Успех «Туристической фирмы ПланетаЛайн» зависит от того, насколько компания сможет использовать свои сильные стороны, преодолеть слабые стороны и опередить конкурентов.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

2.1 Анализ деятельности предприятия

Деятельность туристических фирм контролируется с двух сторон: государственными органами, следящими за соблюдением норм и стандартов, и самой турфирмой, которая контролирует качество своих услуг. Таким образом процедура контроля качества услуг, предоставляемых туристическим агентствам «ПланетаЛайн», многоуровневая и многослойная.

Компания стремится сохранить свою репутацию и надежность на туристическом рынке. Для этого важно иметь полную информацию о всех услугах, которые они предлагают, включая места размещения, питание и транспортные компании, с которыми они сотрудничают. Чтобы оценить качество своих услуг и убедиться в их соответствии ожиданиям клиентов, компания проводит социологические исследования, мониторит средства массовой информации и анкетировывает своих клиентов.

Эта информация необходима для:

- точного отражения услуг в документации;
- уверенности в подлинности предоставленных услуг;
- уверенности в способности выполнить требования потребителя.

«Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это стабильное и успешное агентство, работающее как с внутренним, так и с выездным туризмом. В команде шести опытных сотрудников они предлагают широкий ассортимент туров по разным направлениям и с разным бюджетом, создав крепкие партнерские отношения с проверенными компаниями по России и за рубежом.

Ключевые факторы успеха компании – это доступные цены, качественное обслуживание и широкий выбор туристических услуг, а также эффективная система стимулирования продаж.

Клиенты могут оплатить путевки удобным для себя способом: наличными, картой (Visa/MasterCard) или банковским переводом.

Продажа турпродуктов осуществляется на основе договора розничной купли-продажи, что обеспечивает прозрачность и юридическую защиту как для клиентов, так и для турфирмы.

«Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это стабильное турагентство, которое обеспечивает высокое качество своих услуг, строго контролируя качество и соответствие ожиданиям клиентов, используя многоуровневую систему контроля и сбора информации. Благодаря широкому ассортименту, демократичным ценам и качественному обслуживанию, турфирма

добилась успеха на туристическом рынке, обеспечивая прозрачность и юридическую защиту своих клиентов.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

В современном мире коммерческий туризм стал неотъемлемой частью жизни многих людей. Вместо того чтобы самостоятельно организовывать транспорт, проживание, питание и экскурсии, люди все чаще обращаются в туристические агентства, которые берут на себя все эти заботы. Рост спроса и конкуренции на рынке требует от турфирм непрерывного развития и пристального внимания к деталям.

Руководитель туристической группы во время сопровождения туристов несет ответственность за: соблюдение дисциплины и порядка в группе, полное и качественное обслуживание, соблюдение сроков пребывания за рубежом, следование маршруту, безопасность жизни и здоровья туристов, сохранность их имущества, охрану окружающей среды.

Перед началом туристического маршрута руководитель группы должен:

- провести инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время похода;
- проверить наличие у туристов необходимого снаряжения и документов;
- распределить обязанности между участниками группы;
- ознакомить туристов с маршрутом и планом похода;
- проконтролировать загрузку рюкзаков и распределение общего снаряжения;
- проверить наличие аптечки и средств связи.

Кроме того, руководитель группы может:

- провести тренировочное занятие для отработки навыков передвижения по маршруту;
- организовать знакомство участников группы друг с другом;
- создать позитивную и дружественную атмосферу в коллективе.

При возникновении обстоятельств, которые могут повлиять на программу туристической поездки, сроки пребывания за границей, либо представлять угрозу жизни и здоровью туристов, руководитель группы обязан незамедлительно предпринять все возможные меры для устранения этих угроз и немедленно сообщить о ситуации руководству турфирмы. Далее руководитель группы должен выполнять все распоряжения турфирмы.

Руководитель группы перед выездом: составляет акт о несчастном случае, если таковой произойдет, в присутствии свидетелей, заранее сообщает время и место отправления всем участникам, дает указания участникам маркировать багаж бирками с названием

турфирмы и своей фамилией, организует погрузку багажа в транспортное средство и контролирует процесс.

Руководитель группы в день выезда: проверяет погрузку багажа в транспортное средство и его выгрузку на автовокзале, убеждается, что все участники присутствуют на автовокзале, контролирует взвешивание багажа, обеспечивает организованную выгрузку багажа и прохождение группой пограничного и таможенного контроля на территории Российской Федерации.

Руководитель группы контролирует погрузку багажа туристов после прохождения российской таможни, учитывая запланированные остановки.

Если багаж перевозится в отдельном грузовике, руководитель предупреждает водителя грузовика, что тот не должен открывать его без присутствия руководителя. Грузовик открывается в присутствии всех руководителей, сопровождающих группу по маршруту.

При разгрузке руководитель также присутствует, чтобы следить за порядком и предотвратить кражи личных вещей туристов. Выдача багажа из грузовика осуществляется по талончикам, выданным ранее.

На промежуточных остановках руководитель следит за багажными отделениями транспорта и убеждается, что все туристы получили свой багаж и отправляются домой.

В случае пропажи багажа руководитель немедленно сообщает менеджеру и в полицию

Туристическое агентство «ПланетаЛайн» стремится создать и поддерживать положительную и продуктивную культуру предприятия, которая способствует: отличному обслуживанию клиентов – сотрудники агентства привержены предоставлению исключительного обслуживания клиентов, выходя за рамки ожиданий и создавая незабываемые впечатления для путешественников, профессионализму – сотрудники высококвалифицированные, опытные и постоянно совершенствуют свои знания и навыки. Они гордятся тем, что предоставляют точную и актуальную информацию о путешествиях, командной работе – сотрудники работают вместе как единая команда, сотрудничают и поддерживают друг друга. Они открыты к общению, обмену идеями и совместному решению проблем, инновациям – агентство поощряет инновации и творческое мышление. Сотрудники непрерывно ищут новые способы улучшения обслуживания клиентов и расширения предложений агентства, уважению – сотрудники относятся друг к другу и клиентам с уважением и достоинством. Они ценят разнообразие и инклюзивность и стремятся создать рабочую среду, в которой все чувствуют себя ценными и уважаемыми, ответственности – сотрудники берут на себя ответственность за свою работу и гордятся результатами своего труда. Они привержены достижению целей агентства и превзойти ожидания, увлечению путешествиями – сотрудники разделяют страсть к путеше-

ям и используют свой энтузиазм, чтобы вдохновлять и информировать клиентов. Они стремятся создать для путешественников уникальные и запоминающиеся впечатления.

Культура «ПланетаЛайн» основана на принципах честности, целостности и стремления к совершенству. Агентство стремится поддерживать позитивную, мотивирующую и ориентированную на результат рабочую среду, которая привлекает и сохраняет талантливых сотрудников.

В результате этой культуры «ПланетаЛайн» приобрело репутацию надежного и уважаемого туристического агентства, которое предоставляет клиентам исключительный сервис и незабываемые впечатления от путешествий.

Условия труда в компании ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» соответствуют всем принятым стандартам. Помещения для работы, комфортные. Оборудование в офисах соответствует общепринятым российским и мировым стандартам. У каждого рабочего места есть специально оборудованный шкаф для личных вещей, есть комната отдыха, на рабочем этаже есть санитарный узел, отведенный специально для работников.

Режим работы сотрудников: с 10 до 18 часов, с обеденным перерывом; суббота выходной, воскресенье выходной.

Новые сотрудники компании бесконфликтно проходят адаптацию на новом рабочем месте.

Сотрудники предприятия имеют страховой и медицинские полисы, возможность повышать квалификацию за счет фирмы, что также очень удобно для сотрудников.

Устраиваются корпоративные вечера и выезды в места отдыха всем дружным составом компании, что способствует сплочению коллектива.

2.3 Информационные технологии предприятия

В сфере туристических услуг, как и в любой другой, современные компании сталкиваются с общими задачами: привлечение клиентов, их обслуживание, информирование, анкетирование, заключение договоров и проведение финансовых операций. От успешного решения этих задач напрямую зависит эффективность работы компании, а ключевую роль в этом играют квалифицированные сотрудники.

Однако в эпоху цифровых технологий традиционные методы привлечения клиентов уходят в прошлое. На первый план выходят интернет-ресурсы, позволяющие агентствам эффективно презентовать свою фирму и предложения.

Сегодня туристы привыкли получать всю необходимую информацию о путешествиях онлайн.

«Туристическая фирма ПланетаЛайн» использует современные информационные технологии для эффективной работы. Их веб-сайт является ключевым инструментом привлече-

ния клиентов и предоставления информации о турах. «ПланетаЛайн» использует онлайн-платформы для бронирования билетов, автоматизируя процессы и ускоряя обработку заказов. Также компания использует системы управления базами данных (СУБД – это система управления базами данных) для хранения и обработки информации о клиентах, турах, поставщиках и финансах, что позволяет им эффективно организовать данные и осуществлять быстрый поиск и анализ. Компания также использует компьютерные сети для внутреннего обмена данными и доступа к интернету. «ПланетаЛайн» использует различное программное обеспечение, такое как офисные пакеты, бухгалтерские программы и специализированные туристические приложения [6].

Информационная система учета турпотока - важный инструмент для сбора, систематизирования и контроля статистических данных, предоставляемых туркомпаниями.

Система учета потока туристов создана для:

- сбора, анализа и хранения статистической информации по количеству туристов, маршрутам, гостиницам, местам перехода границы, приглашающим компаниям;
- автоматизации контроля туроператоров за деятельностью своих турагентов и филиалов;
- ускорения, повышения качества и удобства работы участников туристической деятельности.

Принцип работы

Система представляет собой клиент-серверное приложение, состоящее из двух частей. Клиентский модуль АРМ «Туринформ», который устанавливается в туристической компании, служит для создания списков туристов и передачи данных на сервер. И серверная часть – это веб программа, в которой работает орган координации, она служит для обработки списков туристов. Этим принципом пользуется «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

Таким образом, «Туристическая фирма ПланетаЛайн» использует информационные технологии для оптимизации своей деятельности, взаимодействия с клиентами и поставщиками, управления данными и продвижения своих услуг, что позволяет им оставаться конкурентоспособными на современном рынке туристических услуг.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Реклама является ключевым элементом маркетинговых коммуникаций в туристических организациях, позволяя позиционировать их на рынке. Благодаря рекламе потребители получают обработанную информацию об услугах, формируют представление о предприятии и создают благоприятное мнение о его возможностях.

Туризм, как глобальная массовая индустрия, тесно связан с рекламой. Реклама отражает социальные и культурные аспекты туризма, донося до потребителей привлекательность и преимущества предлагаемых услуг.

Стимулирование продаж в туризме:

Для стимулирования продаж туристских услуг туристские предприятия регулярно проводят акции, предлагая скидки от 5 до 10% на определенные туристические маршруты. Эти акции позволяют привлечь новых клиентов и увеличить объем продаж. Таким способом компания «ПланетаЛайн» поднимает свои продажи в сезонные месяцы.

Продвижение туризма в интернете:

Интернет-маркетинг является одним из наиболее эффективных способов продвижения туристических услуг. Туристические предприятия используют новейшие оригинальные технологии, чтобы эффективно и напрямую достигать своей целевой аудитории. Интернет-маркетинг позволяет распространять информацию о туристических продуктах, продвигать бренды и увеличивать продажи.

Сайт туристической фирмы:

У компании хорошо структурированный и профессионально оформленный сайт. Он позволяет предоставлять клиентам подробную информацию о туристических услугах, осуществлять онлайн-бронирование и поддерживать постоянную связь с потенциальными и существующими клиентами.

4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности туристов является главным условием путешествий в туристской организации «ПланетаЛайн».

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» обязан представить туристу или иному заказчику

достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, также сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну или выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах;

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться в путешествие;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации.

В систему обеспечения безопасности ООО «ПланетаЛайн» входит страхование туристов во время путешествия компанией АО «ДальЖАСО».

Страхование российских и иностранных граждан, путешествующих по России, гарантирует оказание медицинской и иной помощи при наступлении страхового случая.

АО «ДальЖАСО» всегда выполняет свои обязательства при наступлении страховых случаев. Такие услуги они предлагают (3 программы страхования) [7]:

Программа Standart:

- медицинские расходы (экстренная медицинская помощь, в том числе обострение хронических заболеваний, угрожающих жизни застрахованного).

- экстренная стоматологическая помощь, в том числе в результате травмы.

- медицинская транспортировка.

- посмертная репатриация.

Программа Optimum:

- медицинские расходы (экстренная медицинская помощь, в том числе обострение хронических заболеваний, угрожающих жизни застрахованного).

- экстренная стоматологическая помощь, в том числе в результате травмы.

- медицинская транспортировка.

- посмертная репатриация.
- оплата медикаментов по назначению врача.
- эвакуация детей.

Программа VIP:

- медицинские расходы (экстренная медицинская помощь, в том числе обострение хронических заболеваний, угрожающих жизни застрахованного).
- экстренная стоматологическая помощь, в том числе в результате травмы.
- медицинская транспортировка.
- посмертная репатриация.
- оплата медикаментов по назначению врача.
- эвакуация детей.
- медицинское оборудование (коляска, костыли).
- возвращение после длительной госпитализации.

Безопасность является важнейшим потребительским свойством туристских услуг, без которого реализация других их свойств невозможна. Туроператор, несмотря на все усилия, не может полностью гарантировать безопасность туристов во время путешествия. Это связано с многочисленными факторами, которые находятся вне его контроля, такими как природные катаклизмы, политические волнения и действия третьих лиц.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

5.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

Обработка заказа – это один из ключевых этапов сделки, успешное прохождение которого практически гарантирует получение прибыли [8]. Несколько этапов оформления и обработки заказов:

1. Прием заказа:

- первичный контакт. Клиент обращается в турагентство с желанием приобрести тур. Сотрудник турагентства (менеджер по туризму) устанавливает первичный контакт с клиентом, уточняя его потребности и ожидания от путешествия;

- сбор информации. Менеджер задает клиенту вопросы, чтобы уточнить все необходимые детали для поиска подходящего тура: направление, даты путешествия, бюджет, тип отдыха (пляжный, экскурсионный, активный), количество путешественников, предпочтения в отношении отеля, питания, транспорта, дополнительных услуг (экскурсии, аренда автомобиля и т.д.). Важно учесть все пожелания клиента, чтобы предложить ему наиболее подходящий вариант.

- заполнение анкеты. Для удобства и точности информации, клиент может заполнить анкету с указанием всех необходимых данных.

- создание заказа. Менеджер создает заказ в системе управления турагентством, вводя все полученные данные.

2. Поиск и подбор тура:

- использование ресурсов. Менеджер использует базы данных турагентства, онлайн-системы бронирования, а также контакты с партнерами (отелями, авиакомпаниями, транспортными компаниями) для поиска подходящих вариантов тура.

- представление вариантов. Клиенту предлагается несколько вариантов с разными ценниками и характеристиками (отели разной категории, авиарейсы с разными пересадками и т.д.).

- обсуждение и выбор. Менеджер обсуждает с клиентом предложения и помогает выбрать наиболее подходящий тур, учитывая его потребности и бюджет.

3. Бронирование и оплата:

- бронирование тура. Менеджер бронирует тур в системе бронирования и/или связывается с партнерами для подтверждения брони;

- оплата. Клиент оплачивает тур удобным способом: наличными, картой или банковским переводом;

- выдача документов. Сотрудник выдает клиенту ваучер или путевку, подтверждающие бронирование, а также оплату;

- подготовка документов. Сотрудник турагентства собирает необходимые документы для путешествия: билеты (авиа, жд), ваучер на отель, страховой полис, виза (если необходима), инструкции по путешествию и другие необходимые документы;

- предоставление документов. Документы предоставляются клиенту за несколько дней до отправления в путешествие, чтобы клиент успел ознакомиться с информацией и подготовить все необходимые вещи.

4. Сопровождение путешествия:

- общение с клиентом. Сотрудник турагентства остается на связи с клиентом во время путешествия, решая возникающие проблемы и предоставляя дополнительную информацию;

- помощь и поддержка. В случае непредвиденных ситуаций (отмена рейса, задержка рейса, проблемы с отелем) турагентство предоставляет помощь и поддержку клиенту.

5. Послепродажное обслуживание:

- обратная связь. После путешествия турагентство связывается с клиентом и уточняет уровень удовлетворенности отдыхом;

- анализ отзывов. Информация, полученная от клиента, используется для повышения качества услуг и улучшения работы турагентства.

Оформление и обработка заказов клиентов в туризме – это основа работы турагентства, обеспечивающая успешное функционирование бизнеса. Использование современных систем управления, баз данных и онлайн-сервисов позволяет оптимизировать процесс оформления и обработки заказов, что увеличивает эффективность работы турагентства и обеспечивает более высокий уровень обслуживания клиентов.

5.2 Координировать работу по реализации заказа

Координация работы представляет собой процесс организации деятельности и согласования действий между различными отделами, сотрудниками или проектами с целью достижения общих целей компании. Он включает в себя несколько этапов, начиная с первичного контакта с клиентом и заканчивая послепродажным обслуживанием.

Этап 1. Прием заказа и сбор информации:

- контакт с клиентом: Клиент обращается в турагентство с запросом на тур, выражая желание отдохнуть в определенном месте в определенные даты;

- сбор информации: Опытный менеджер по туризму уточняет все необходимые детали: направление, даты путешествия, бюджет, тип отдыха (пляжный, экскурсионный, активный), количество путешественников, предпочтения в отношении отеля, питания, транспорта, дополнительных услуг (экскурсии, аренда автомобиля и т.д.). Важно учесть все пожелания клиента, чтобы предложить ему наиболее подходящий вариант;

– создание заказа в системе: В системе управления турагентством создается заказ с указанием всех необходимых данных.

Этап 2. Поиск и подбор тура:

– использование ресурсов: Менеджер использует базы данных турагентства, онлайн-системы бронирования, а также контакты с партнерами (отелями, авиакомпаниями, транспортными компаниями) для поиска подходящих вариантов тура;

– представление вариантов: Клиенту предлагается несколько вариантов с разными ценниками и характеристиками (отели разной категории, авиарейсы с разными пересадками и т.д.);

– обсуждение и выбор: Менеджер обсуждает с клиентом предложения и помогает выбрать наиболее подходящий тур, учитывая его потребности и бюджет.

Этап 3. Бронирование и оплата:

– бронирование тура: Менеджер бронирует тур в системе бронирования и/или связывается с партнерами для подтверждения брони;

– оплата: Клиент оплачивает тур удобным способом: наличными, картой или банковским переводом;

– выдача документов: Сотрудник выдает клиенту ваучер или путевку, подтверждающие бронирование, а также оплату.

Этап 4. Подготовка документов:

– сбор документов: Сотрудник турагентства собирает необходимые документы для путешествия: билеты (авиа, жд), ваучер на отель, страховой полис, виза (если необходима), инструкции по путешествию и другие необходимые документы;

– предоставление документов: Документы предоставляются клиенту за несколько дней до отправления в путешествие, чтобы клиент успел ознакомиться с информацией и подготовить все необходимые вещи.

Этап 5. Сопровождение путешествия:

– общение с клиентом: Сотрудник турагентства остается на связи с клиентом во время путешествия, решая возникающие проблемы и предоставляя дополнительную информацию;

– помощь и поддержка: В случае непредвиденных ситуаций (отмена рейса, задержка рейса, проблемы с отелем) турагентство предоставляет помощь и поддержку клиенту.

Этап 6. Послепродажное обслуживание:

– обратная связь: после путешествия турагентство связывается с клиентом и уточняет уровень удовлетворенности отдыхом;

– анализ отзывов: информация, полученная от клиента, используется для повышения качества услуг и улучшения работы турагентства.

Координация работы по реализации заказа в турагентстве – это сложный процесс, требующий от сотрудников профессионализма, знаний, коммуникативных навыков и способности решать проблемы. Успешная реализация заказа зависит от слаженной работы всех отделов турагентства, от качества использования информационных технологий и от ориентации на потребности клиента.

5.3 Информировать и организовывать поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг

1) Выявить и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. Туроператор – юридическое или физическое лицо, выполняющее работы по формированию (созданию и проектированию) туристского продукта, его продвижению на рынок, а также по реализации.

Первые две функции туроператора относительно понятны. Под формированием тура понимается составление упорядоченных и взаимоувязанных по срокам, целеполаганию, согласованной по стоимости и качеству, последовательности услуг и работ, заключение договоров на их предоставление, надлежащее бронирование и резервирование. Под продвижением понимается комплекс работ по генерации мотивации у потенциального потребителя к их приобретению или более упрощенно: по рекламе туров и услуг (хотя это не одно и то же). Иными словами, туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров и предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим турам, рассчитывает цены на туры, передает туры турагенту для их последующей реализации туристам.

1. Информирование экскурсовода.

1.1 Описание экскурсионного маршрута – это подробный план экскурсии:

1.1.1 Подробный план маршрута:

- точки остановок, продолжительность каждой;
 - схема движения;
 - доступные транспортные средства (пешком, на автобусе, метро, частный транспорт);
 - расписание движения;
 - возможные альтернативные маршруты в случае непредвиденных ситуаций.
- ###### 1.1.2 Описание объектов:
- историческая справка;
 - интересные факты;

– рекомендации по взаимодействию с посетителями (фотографирование, какие детали подчеркнуть).

1.1.3 Дополнительная информация:

- особенности местного менталитета;
- Информация о погоде;
- практические советы (как добраться до объекта, где есть туалет, кафе, где можно поесть);
- безопасность (опасные места, правила поведения).

1.2 Информация о туристах – это данные, собранные о туристах, которые посещают определенное место или регион. Она включает в себя как демографическую информацию, так и данные о поведении:

1.2.1 Возрастная категория туристов:

- Уровень сложности экскурсии;
- Выбор тем и подходов к подаче информации.

1.2.2 Языковые предпочтения:

- Подбор материалов и методов преподавания.

1.2.3 Особые потребности:

- инвалидность;
- аллергии;
- требования к питанию.

1.2.4 Интересы туристов:

- возможность подстроить рассказ под интересы группы.

1.3 Информация о взаимодействии с туристами:

1.3.1 Порядок оплаты:

- когда и как оплачивается экскурсия;
- как происходит сдача денег.

1.3.2 Ответственность: что входит в обязанности гида, кто несет ответственность за безопасность туристов.

1.3.3 Протокол действий в нештатных ситуациях: что делать в случае задержки транспорта, как решать проблемы с туристами, как реагировать на жалобы и претензии, как связаться с руководством в случае необходимости.

1.4 Предоставление необходимых материалов:

1.4.1 Маршрутные листы: точки остановки, описание объектов, время в пути, контактные данные.

1.4.2 Карты: схема маршрута с отмеченными точками остановки.

1.4.3 Брошюры, буклеты: дополнительная информация по объектам.

1.4.4 Фотографии и видеоматериалы: визуальная поддержка рассказа.

2. Организация поддержки экскурсовода:

2.1 Обеспечение коммуникации – это процесс создания и поддержания эффективных каналов связи для обмена информацией и идеями внутри организации и с внешними заинтересованными сторонами:

2.1.1 Телефонная связь: доступность в любое время.

2.1.2 Радиосвязь: возможность связи с гидом в любом месте маршрута.

2.1.3 Онлайн-платформы: передача информации, обмен сообщениями, доступ к документам и материалам.

2.2 Предоставление транспорта – это услуга по обеспечению перемещения людей или грузов с одного места в другое с использованием транспортных средств, таких как автомобили, автобусы, поезда, самолеты или корабли.:

2.2.1 Комфортабельный транспорт: соответствующий количеству туристов и длительности экскурсии.

2.2.2 Опытный водитель: знание маршрута, безопасность, комфорт для туристов.

2.3 Обеспечение безопасности – это процесс создания и поддержания безопасной среды для людей, имущества и информации:

2.3.1 Страховка: медицинская страховка для туристов, страховка от несчастных случаев для гида.

2.3.2 Инструктаж по безопасности: информация о возможных опасностях, правила поведения в нестандартных ситуациях.

2.4 Обеспечение технического обеспечения – это процесс предоставления необходимого оборудования, программного обеспечения и технической поддержки для выполнения определенных задач или достижения определенных целей:

2.4.1 Аудиогиды: возможность использовать аудиогиды для индивидуального прослушивания информации туристами.

2.4.2 Оборудование: фотоаппарат, видеокамера, микрофон, и другое необходимое оборудование.

2.5 Обеспечение питания и отдыха:

2.5.1 Перерывы: планирование перерывов для отдыха гида, обеспечение питания в режиме экскурсии, Информирование потребителя о туристских продуктах.

3 Дополнительная поддержка:

3.1 Предоставление дополнительных ресурсов:

– доступ к базе данных о туристах;

- информация о контактных данных и особых потребностях.

3.2 Доступ к онлайн-платформам: обмен информацией с другими гидами и руководством, обсуждение проблем и нахождении решений.

3.3 Проведение тренингов и курсов:

- повышение квалификации гидов;
- обновление знаний по истории, культуре и другим предметам.

3.4 Организация консультаций и поддержки со стороны менеджеров: помощь в решении сложных проблем, предоставление советской и психологической поддержки.

Информирование и организация поддержки гидов – это неотъемлемые части успешной деятельности турагентства. Также инвестиции в развитие гидов и обеспечение их поддержки приносят отличную отдачу, а удовлетворенность туристов – главный показатель качества услуг, соответственно и успеха бизнеса.

5.4 Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг

Вспомогательная деятельность по сопровождению экскурсионных услуг – это комплекс мероприятий, которые обеспечивают комфортное и безопасное путешествие туристов, освобождая экскурсовода от рутинных задач и позволяя ему полностью сконцентрироваться на предоставлении информации и создании увлекательного опыта.

1 Организация транспорта:

1.1 Выбор транспортного средства:

- автобус;
- минивэн;
- лекционный автобус (с возможностью проведения экскурсии в пути);
- пешеходная экскурсия;
- водный транспорт (лодка, катер, теплоход).

Выбор зависит от количества туристов, длительности экскурсии, маршрута, и бюджета.

1.2 Бронирование транспорта:

- своевременное заказ транспортного средства;
- согласование маршрута и расписания.

1.3 Обеспечение комфорта:

- Чистота и удобство салона;
- Доступность кондиционера;
- Наличие Wi-Fi.

1.4 Контроль движения: соблюдение расписания, согласование изменений маршрута с экскурсоводом.

2. Обеспечение питания:

2.1 Организация питания туристов: выбор места для обеда или ужина (кафе, ресторан, пикник), бронирование столов, предоставление меню и учет особенностей питания туристов.

2.2 Учет особенностей питания: вегетарианство, аллергии, религиозные ограничения.

2.3 Предоставление воды и напитков: Минеральная вода, сок, чай, учет предпочтений туристов.

3. Организация дополнительных услуг:

3.1 Фото и видеосъемка: предоставление фотографа или видеооператора, создание фотоальбома или видео с экскурсии.

3.2 Сувенирная продукция:

- организация покупки сувениров в магазинах или на ремесленных ярмарках,
- создание специально сувенирной продукции с символикой экскурсии.

3.3 Экскурсионное обслуживание в гостиницах:

- организация трансфера в гостиницу и из гостиницы,
- бронирование номеров в гостинице.

4. Взаимодействие с экскурсоводом:

4.1 Контактная информация:

- обеспечение связи с экскурсоводом (телефон, радиосвязь, онлайн-платформы).

4.2 Обмен информацией:

- предоставление экскурсоводу необходимой информации о маршруте, туристах, расписании,
- сообщения о нештатных ситуациях.

4.3 Поддержка: решение организационных вопросов, помощь в решении проблем с туристами.

5. Документация:

5.1 Маршрутный лист: информация о маршруте, расписании, точки остановки, контактные данные.

5.2 Список туристов: имена, контактные данные, особые потребности (аллергии, инвалидность).

5.3 Договор на предоставление экскурсионных услуг: описание услуг, цена, условия оплаты.

Вспомогательная деятельность по сопровождению экскурсионных услуг – это важная часть успешной организации экскурсий, еще она позволяет обеспечить высокое качество

услуг, комфорт и безопасность туристов, а также повысить эффективность работы экскурсовода. Инвестиции в развитие вспомогательных услуг окупаются повышением уровня удовлетворенности клиентов и ростом популярности турагентства.

5.5 Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг

1. Разработка экскурсионных программ:

1.1 Выбор тематики: исторические, культурные, природные, гастрономические, специализированные (например, для детей, для любителей фотографии).

1.2 Разработка маршрута: определение точек остановки, выбор транспортных средств, создание расписания.

1.3 Описание экскурсионной программы: описание объектов, интересные факты.

1.4 Создание уникального опыта: включение в экскурсионную программу нестандартных элементов, интерактивные элементы, возможность для туристов самостоятельно участвовать в экскурсии.

2. Подбор персонала:

2.1 Экскурсоводы: профессиональные гиды глубокими знаниями в своей области, умение интересно и занимательно рассказывать, коммуникабельность, владение иностранными языками.

2.3 Сопровождающие: организация транспорта, обеспечение безопасности, помощь в решении проблем туристов.

2.4 Менеджеры по туризму: консультирование клиентов, бронирование услуг, организация экскурсионных туров.

3. Бронирование и продажа услуг:

3.1 Создание сайта или платформы для онлайн-бронирования: информация о программах, цены, отзывы туристов.

3.2 Реклама и маркетинг: проведение рекламных кампаний, создание контента в социальных сетях, сотрудничество с туристическими агентствами.

3.3 Обслуживание клиентов: консультирование по телефону, онлайн-чат, электронная почта.

3.4 Оформление документов: договор на предоставление экскурсионных услуг, ваучеры, билеты.

4. Сопровождение туристов:

4.1 Встреча туристов: трансфер из аэропорта или железнодорожного вокзала, проведение инструктажа по безопасности.

4.2 Организация экскурсий: соблюдение расписания, обеспечение комфорта туристов, контроль за безопасностью.

4.3 Решения проблем: реагирование на жалобы, предоставление помощи в нестандартных ситуациях.

4.4 Прощание с туристами: проведение опроса удовлетворенности, предоставление контактной информации для связи.

6 Индивидуальное задание

Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг

В рамках прохождения производственной практики, было дано несколько задач:

– монтаж видео по международному фестивалю «Радуга талантов» в Китайском городе Далянь. Действия: руководитель предоставил мне фото- и видеоматериалы, запечатлевшие моменты фестиваля. Я осуществила синхронизацию звуковой дорожки с видео и произвела оформление материалов в вертикальном формате, оптимизируя их для удобного просмотра;

– поиск достопримечательностей города Яньцзи по картам. Действия: я осуществила поиск информации о достопримечательностях города Яньцзи в глобальной сети Интернет [9];

– проверка списков на прохождение границы. Сравнение оригинальных документов. Действия: Мне были предоставлены линейка и бумажные носители. Моей задачей являлось сопоставление оригинальных документов, представленных в распечатанном виде, с листком поездки с целью выявления и устранения несоответствий или ошибок;

– вписывание загранпаспортов в лист поездки. Действие: руководитель предприятия, ознакомив меня с порядком заполнения листка поездки посредством демонстрации на компьютере, предоставил мне возможность приступить к заполнению документа в соответствии с полученным регламентом;

– составление рекламы авиаперелета в Далянь. Действия: в рамках выполнения возложенных на меня обязанностей по составлению рекламных материалов для социальных сетей, я приступила к поиску соответствующих изображений. Моей первоочередной задачей было найти визуальные материалы, связанные с Далянem и аэропортом, с акцентом на закатную панораму города, для создания привлекательного визуального ряда [10] (Приложение А);

– составление рекламы рейсовые автобусы в ХуньЧунь. Действия: помимо предыдущего задания, мне было поручено подготовить рекламные материалы, касающиеся автобусных рейсов в Хуньчунь. В рамках этой задачи я занималась поиском изображений, связанных с автовокзалом города, с условием сохранения единого стиля оформления всех изображений [11] (Приложение А);

– оформление флаера «ЭКСКУРСИИ ПО ДАЛЯНИЮ». Действия: Мне было поручено разработать рекламный флаер, посвященный городу Далянь. Руководитель предоставил мне информацию о стоимости и названиях экскурсий, на основе которой я приступила к созданию макета флаера.

Заключение

Прохождение практики на предприятии ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» позволило закрепить и расширить знания, полученные в ходе теоретических и практических занятий, а также приобрести ценные практические навыки.

Документация туристической фирмы подразделяется на три основных типа, соответствующих различным сферам деятельности: учредительные и разрешительные документы, документация, связанная с разработкой туров, и документы, предоставляемые туристам.

Структура управления организацией представляет собой упорядоченную систему взаимосвязанных элементов, обеспечивающих эффективное функционирование и развитие организации как единого целого. ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» использует функциональную структуру управления, распространенную среди небольших предприятий.

ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» на протяжении 17 лет занимается организацией путешествий и экскурсий в различные страны, включая Китай, Таиланд, Японию и другие.

Персонал компании играет ключевую роль в предоставлении качественных услуг туристам. Культура предприятия «ПланетаЛайн» формируется из совокупности норм, правил и ценностей, которыми руководствуются сотрудники. Эта культура определяет систему взаимоотношений, распределение полномочий, стиль управления, кадровые решения и перспективы развития организации.

Практика на предприятии ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» позволила закрепить и расширить теоретические знания и приобрести практические навыки.

Документация туристической фирмы подразделяется на три основных типа: учредительные и разрешительные документы, документация, связанная с разработкой туров, и документы, предоставляемые туристам.

ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» использует функциональную структуру управления, что характерно для небольших предприятий.

Компания на протяжении 17 лет успешно занимается организацией путешествий и экскурсий в различные страны.

Персонал компании и корпоративная культура играют ключевую роль в предоставлении качественных услуг туристам и определяют систему взаимоотношений, распределение полномочий, стиль управления и перспективы развития организации.

Продвижение туристского продукта представляет собой набор стратегий, предназначенных для увеличения его продаж. Оно включает в себя различные методы, такие как реклама, участие в отраслевых выставках, создание информационных центров и выпуск печатных материалов, таких как каталоги и буклеты. Эти усилия направлены на повышение осве-

домленности о продукте, привлечение потенциальных клиентов и, в конечном итоге, увеличение доходов от туризма.

Туристическая компания «ПланетаЛайн» использует буклеты в качестве инструмента продвижения своих собственных туристических продуктов и услуг. Эти буклеты призваны привлечь больше туристов и побудить их приобрести предлагаемые компанией туры и мероприятия. Буклеты предоставляют подробную информацию о проектах «ПланетаЛайн», их уникальных особенностях и преимуществах, а также контактную информацию для бронирования. Компания распространяет эти буклеты через различные каналы, такие как туристические агентства, информационные центры и онлайн-платформы, чтобы охватить более широкую аудиторию потенциальных туристов.

Успех и устойчивое развитие туризма на предприятии тесно связаны с обеспечением безопасности туристов. Предприятие должно уделять первостепенное внимание защите жизни, здоровья и имущества своих клиентов на всех этапах их путешествия. Это включает в себя реализацию мер по минимизации рисков, таких как несчастные случаи, болезни, кражи и другие угрозы. Предприятие должно разработать и внедрить всеобъемлющие протоколы безопасности, которые соответствуют отраслевым стандартам и нормативным требованиям. Обеспечение безопасности туристов не только защищает их благополучие, но и укрепляет репутацию предприятия и способствует положительному опыту клиентов.

Список использованных источников

- 1 Линдер В. И. ТУРИЗМ // Большая российская энциклопедия. Том 32. Москва, 2016, стр. 531-532
- 2 О компании // ПланетаЛайн URL: <https://planetaline1.ru/o-kompanii> (дата обращения: 14.06.24).
- 3 ООО ТУРИСТИЧЕСКАЯ ФИРМА ПЛАНЕТАЛАЙН // СПАРК интерфакс URL: <https://spark-interfax.ru/primorski-krai-vladivostok/ooo-turisticheskaya-firma-planetainn-2539074180-ogrn-1062539032445-3c6b28c63fbe4b05b62ecea3e918caff> (дата обращения: 14.06.24).
- 4 "Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 29.05.2024) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2024)
- 5 ООО "Планета ВЛ" // Rusprofile URL: <https://www.rusprofile.ru/id/767596> (дата обращения: 14.06.24).
- 6 Найти, сохранить и защитить: как СУБД помогают аналитикам и маркетологам // Яндекс.Практикума URL: <https://practicum.yandex.ru/blog/chto-takoe-subd/> (дата обращения: 14.06.24).
- 7 Страхование путешественников по России // ДальЖАСО URL: https://www.dalgaso.ru/to_private_individuals/travel_insurance/travellers_insurance_in_russia/ (дата обращения: 14.06.24).
- 8 Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования // Генератор Продаж URL: <https://sales-generator.ru/blog/obrabotka-zakazov/> (дата обращения: 14.06.24).
- 9 青年湖公园 // Tripadvisor URL: https://cn.tripadvisor.com/Attraction_Review-g294212-d1793501-Reviews-Qingnianhu_Park-Beijing.html (дата обращения: 14.06.2024).
- 10 航班信息 // DALIAN INTERNATIONAL AIRPORT URL: <https://www.dlairport.com/drdt.html> (дата обращения: 14.06.2024).
- 11 珲春市 // baike.baidu URL: <https://baike.baidu.com/item/2627757> (дата обращения: 14.06.2024).

Приложение А

(обязательное)

Составление реклам авиаперелета в Далянь и рейсовых автобусов в ХуньЧунь



ДАЛЯНЬ АВИА

ПЛАНЕТА ЛАЙН

АВИАРЕЙС ПРЯМО ИЗ ВЛАДИВОСТОКА

ОТ 59 000 Р

ПО ВТОРНИКАМ И ВОСКРЕСЕНЬЯМ

9 -16 ИЮЛЯ
23 - 30 ИЮЛЯ
11 - 18 АВГУСТА

+7 (904) 629-22-06 | planeta_line | planetal@mail.ru

Рисунок А. 1 – Составление реклам авиаперелета в Далянь



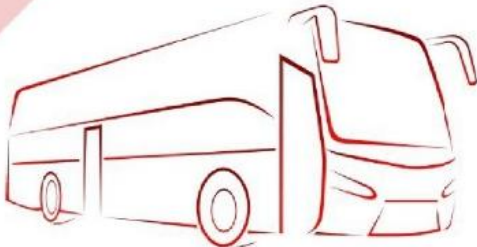
ХУНЬ ЧУНЬ



РЕЙСОВЫЕ АВТОБУСЫ



ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ
И ГРУППОВЫЕ
ТУРЫ



 + 7 (904) 629-22-06 |
  planeta_line |
  planetal@mail.ru

Рисунок А. 2 – Составление реклам рейсовых автобусов в ХуньЧунь

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Студент(ка) Филиппова Виктория Николаевна

Фамилия Имя Отчество

обучающийся(аяся) на 1 курсе, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

направляется на производственную практику по ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида))

в объеме 72 часов

в период с «14» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.

в организации «Туристическая фирма ПланетаЛайн», 690912, Приморский край, п. Трудовое, ул. Дружбы, 16

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики:

№ п/п	Виды работ	Кол-во часов
1.	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики; согласование плана практики; получение индивидуального задания на практику.	0,5
2.	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности на предприятии; общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии.	0,5
3.	Ознакомление с предприятием	6
4.	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг.	14
5.	Формирование туристского продукта.	13
6.	Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг.	13
7.	Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма).	13
8.	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета по практике.	12

Дата выдачи задания «14» июня 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «27» июня 2024 г.

Руководитель


подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент Филиппова Виктория Николаевна

Фамилия Имя Отчество

обучающийся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
прошел производственную практику по ПМ.02. Предоставление туроператорских и
турагентских услуг, ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего
(Ассистент экскурсовода (гида))

в объеме 72 часов в период

с 14 июня 2024 г. по 27 июня 2024 г.

в ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

наименование организации

Виды и качество выполнения работ в период прохождения практики:

Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
ПК2.1 Оформлять, обрабатывать заказы клиентов	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг. Формирование туристского продукта.	Отлично
ПК2.2 Координировать работу по реализации заказа	Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма). Формирование туристского продукта.	Отлично
ПК3.1 Информировать и организовывать поддержку экскурсоводов (гида) при оказании экскурсионных услуг	Формирование туристского продукта.	Отлично
ПК3.2 Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг. Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг.	Отлично
ПК3.3 Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг	Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма).	Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на продвинутом уровне

(освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне /
освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата 27 июня 2024 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия

Т.И.И.
подпись

Е.В. Прокопова
Ф.И.О.



ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент (ка) Филиппова Виктория Николаевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Группа С-ТГ-23-Т1

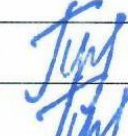
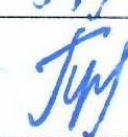
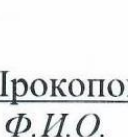
Место прохождения практики «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

Сроки прохождения с 14 июня 2024г. по 27 июня 2024г.

Инструктаж на рабочем месте «14» июня 2024 г
дата


подпись

Е.В. Прокопова
Ф.И.О. инструктирующего

Дата (период)	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
14.06.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики; согласование плана практики; получение индивидуального задания на практику.	Отлично	
14.06.2024	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности на предприятии; общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии.	Отлично	
17.06.2024	Ознакомление с предприятием	Отлично	
18.06.2024	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг.	Отлично	
19.06.2024- 20.06.2024	Формирование туристского продукта.	Отлично	
21.06.2024- 22.06.2024	Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг.	Отлично	
24.06.2024- 25.06.2024	Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма).	Отлично	
26.06.2024- 27.06.2024	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета по практике.	Отлично	

Руководитель практики от предприятия


подпись

Е.В. Прокопова
Ф.И.О.



Характеристика

За время прохождения производственной практики в туристической фирме «Туристическая фирма ПланетаЛайн» студентка Филиппова Виктория Николаевна проявила себя дисциплинированно. Основной задачей ее практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн». Под руководством опытных специалистов турфирмы, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

За период практики приобрела следующие компетенции:

- изучение директивных и инструктивных материалов, используемых предприятием, организацией в сфере услуг;
- обучение сбору, первичной обработке и анализу справочных материалов по туризму;
- составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта;
- закрепление и углубление полученных студентом в колледже теоретических знаний по основным дисциплинам.

Во время прохождения практики, проявила себя активным, дисциплинированным студентом, смогла охватить очень большой объем необходимой информации.

Ко всем заданиям своей производственной практики относилась очень ответственно, поручения с документами выполнял аккуратно. Практическая работа заслуживает высокой оценки.

Оценка руководителя от практики – отлично.

Руководитель практики от организации



Е.В. Прокопова



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ВВГУ»)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Филиппова Виктория Николаевна
Подразделение Академический колледж Группы С-ТГ-23-Т1
согласно приказу ректора № 4602-С от 06.06.2024 года
направляется в ООО "Туристическая фирма Планета Лайн", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на срок 2 недели с 14.06.2024 года по
27.06.2024 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Туристическая фирма Планета Лайн"	14.06.24	
ООО "Туристическая фирма Планета Лайн"	27.06.24	

