

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЧЕТ
по производственной сервисной практики

Студент
гр. БСС-19-СТ1

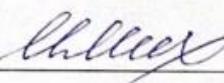


В.Н. Попова

Руководитель практики
доцент, кан-т культурологии

Л.А. Мельникова

Руководитель практики от организации
доцент, кан-т эконом-х наук



И.С. Михина

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса

ПУТЕВКА

Студент Попова Валерия Николаевна
Кафедры ДЗТ группы БСС-19-СТ1

согласно приказа ректора № _____ от _____ 2022 г.

Направляется в ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» для прохождения производственной сервисной практики по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Сервис на транспорте на срок 4 недели с «13» июня 2022 г. по «16» июля 2022 г.

Руководитель практики от кафедры _____ *Мельникова* Л.А. Мельникова

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
Общество с ограниченной ответственностью «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»	Прибыл 13.06.2022 Убыл 16.07.2022	<i>Мельникова</i> <i>Мельникова</i>

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
ИНСТИТУТ КРЕАТИВНЫХ ИНДУСТРИЙ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ЗАДАНИЕ
на производственную сервисную практику

Студенту Поповой Валерии Николаевны

I. Место прохождения практики ООО «ВГУЭС ТРЭВЛ»
в соответствии с приказом по университету № _____ от «___» июня 2022 г.

II. Сроки прохождения практики
с 13.06.2022 г. по 16.07.2022 г.

III. Срок сдачи отчета 14.07.2022 г.

IV. Содержание отчета по производственной сервисной практике:
Введение (цель, задачи производственной сервисной практики)

1) Описать:

Организационно-правовую форму предприятия и форму собственности.
Краткую характеристику услуг предприятия.
Организационную структуру сервисного предприятия.

2) Проанализировать

Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием при выполнении своих задач и функций.
Внутренние документы (стандарты, положения).
Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.

3) Представить

Сервисные технологии, применяющиеся в деятельности предприятия.

4) Дать всестороннюю оценку (выбрать один из пунктов)

- a) проанализировать процесс предоставления услуг потребителю;
- b) обосновать и разработать мероприятия по результатам анализа сервисной деятельности в целях ее совершенствования;
- c) обосновать и разработать мероприятия по диагностике и анализу запросов потребителей, выбору оптимального варианта обслуживания в сервисной деятельности;
- d) обосновать и разработать мероприятия по результатам анализа конкретного процесса сервиса на предприятии;
- e) обосновать и разработать политику маркетинговых коммуникаций предприятия сервиса;
- f) разработать и провести маркетинговое исследование, с целью изучения основных целевых аудиторий предприятия (организации);
- g) разработать и провести маркетинговое исследование, с целью изучения потребительского спроса;

V Оформить и сдать отчет в письменном и электронном виде, выполненный с соблюдением норм СТО ВГУЭС.

Дата выдачи задания «10» июня 2022 г.

Руководитель _____ Мельникова Л.А. Студент  _____ Попова В.Н.

РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН)
прохождения производственной сервисной практики

Студент Попова Валерия Николаевна направляется для прохождения производственной сервисной практики в ООО «ВГУЭС ТРЭВЭЛ» с 13.06.2022 г. по 16.07.2022 г.

1. Содержание выполняемых работ по программе	2. Сроки выполнения		3. Отметка о выполнении	4. Подпись руководителя
	5. Начало	6. Окончание		
Проведение организационного собрания: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - согласование рабочего графика (плана) практики; - получение индивидуального задания на практику.	13.06.2022	13.06.2022	<i>ОМЕ</i>	<i>ММММ</i>
Прибытие на базу практики, согласование подразделения, в котором будет организовано рабочее место. Прохождение вводного инструктажа, инструктажа по технике безопасности.	13.06.2022	13.06.2022	<i>ОМЕ</i>	<i>ММММ</i>
1. Самостоятельное выполнение отдельных видов работ в рамках должностных обязанностей сотрудника (по заданию руководителя практики от предприятия). 2 Сбор материала для написания отчета по практике с использованием методов эмпирического исследования.	14.06.2022	09.07.2022	<i>ОМЕ</i>	<i>ММММ</i>
Обработка и систематизация собранного нормативного и фактического материала. Написание отчета по практике	11.07.2022	15.07.2022	<i>ОМЕ</i>	<i>ММММ</i>
Сдача отчета по практике руководителю от университета	14.07.2022	16.07.2022	<i>ОМЕ</i>	<i>ММММ</i>

Студент-практикант
В.Н. Попова В. Н. Попова

Руководитель от кафедры
Л.А. Мельникова Л.А. Мельникова

Согласовано:
Генеральный директор ООО «ВГУЭС ТРЭВЭЛ» *И.С. Михина* И.С. Михина
М.П.

ДНЕВНИК

прохождения производственной сервисной практики

Студентки Поповой Валерии Николаевны

Группы БСС-19-СТ1 курса 3 направления 43.03.01 Сервис, профиль Сервис на транспорте

Место прохождения практики: ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Руководитель производственной сервисной практики от профильной организации Михина И.С.

Дата (временной период)	Наименование конкретной работы (мероприятий)
05.01.2022	Начало сотрудничества с предприятием ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в лице потребителя
24.04.2022	Окончание сотрудничества с предприятием ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в лице потребителя
Дата первого дня практики 13.06.2022	Ознакомление с рабочим местом в профильной организации. Ознакомление с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка профильной организации.
14.06.2022	Изучение организационной структуры, структуры управления предприятия
15.06.2022	Знакомство с государственными нормативно-правовыми и внутренними документами
16.06.2022	Краткая характеристика услуг предприятия
20.06.2022	Рассмотрение технологий, применяющиеся в процессе обслуживания клиента
21.06.2022	Характеристика сервисных технологий, применяющихся в деятельности предприятия
22.06.2022	Помощь в подготовке необходимых документов при организации тура, заказанного клиентом
23.06.2022	Приём звонков от клиентов по телефону

Студент: _____ (В.Н. Попова)

Руководитель практики
от профильной организации: _____ (И.С. Михина)

Содержание

Введение.....	7
1 Организационно-правовую форму предприятия и форму собственности	8
2 Краткая характеристика услуг предприятия.....	9
3 Государственные нормативно-правовые документы и внутренние документы.....	12
4 Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.....	14
5 Сервисные технологии, применяющиеся в деятельности предприятия	16
6 Оценка процесса предоставления услуг потребителю.....	17
Заключение.....	18
Список использованной литературы.....	19
Приложение А Программа образовательного тура.....	20
Приложение Б. Экскурсия по мистическим местам Санкт-Петербурга.....	23
Приложение В. Знакомство с отелем бизнес-класса.....	24
Приложение Г. Диплом участия в конференции.....	25
Приложение Д. Экскурсия по музею железных дорог России.....	26
Приложение Е. Экскурсия по Эрмитажу.....	28
Приложение Ё. Экскурсия по г. Пушкин.....	29

Введение

Производственная сервисная практика была пройдена в ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в период с 13 июня по 16 июля 2022 года.

Производственная практика организуется как технологическая или исследовательская и является составной частью основной образовательной программы высшего образования подготовки студентов. Практика имеет своей целью формирование и закрепление профессиональных знаний, умений и навыков, полученных в результате теоретической подготовки, а также изучение производственного опыта, приобретение организаторских навыков работы.

Целью производственной сервисной практики является расширение профессиональных знаний, полученных бакалаврами в процессе обучения, и получение необходимого практического опыта.

Это не просто присутствие в организации или на предприятии, и наблюдение за тем, что происходит вокруг, а непосредственное участие в процессе. Перед студентом-практикантом ставятся задачи практики, четкое выполнение которых гарантирует высокий результат.

Задачами производственной практики являются:

- ознакомление со сферой профессиональной деятельности, приобретение первоначальных практических профессиональных навыков по избранному направлению подготовки;
- закрепление, расширение и систематизация теоретических знаний, полученных в процессе теоретической подготовки в период обучения, на основе изучения деятельности конкретной организации (предприятия);
- изучение отдельных процессов в организации (предприятия);
- приобретение опыта работы в трудовых коллективах при решении вопросов.

1 Организационно-правовую форму предприятия и форму собственности

Полное наименование организации ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ВГУЭС ТРЭВЕЛ";

Режим работы: пн-пт с 10:00 до 18:00

Контакты: 240-43-57; 292-34-74

Электронная почта: vgues.travel@mail.ru.

Статус организации: действующая организация;

Дата регистрации: 08.08.2016;

Юридический адрес: 690014, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41, помещение/аудитория 13д, 6606;

Руководитель: Михина Илона Сергеевна с 8 августа 2016 г.:

Основной вид деятельности: Научные исследования и разработки в области общественных и гуманитарных наук (72.20) (Дополнительные виды деятельности – 22);

ОГРН: 1162536079045 от 8 августа 2016 г.;

ИНН/КПП: 2536296924/253601001;

Уставный капитал: 10 000 руб.

ОКПО: 03694240;

ОКАТО: 05401364000;

ОКТМО: 05701000001;

ОКФС 41 - Смешанная российская собственность с долей федеральной собственности;

ОКОГУ 4210014 - Организации, учрежденные юридическими лицами или гражданами, или юридическими лицами и гражданами совместно;

ОКОПФ 12300 - Общества с ограниченной ответственностью.

2 Краткая характеристика услуг предприятия

Компания «ВГУЭС-ТРЭВЕЛ» была создана по инициативе Международного института туризма и гостеприимства (МИТГ) ВГУЭС с целью реализации программ внутреннего и международного туризма, а также обеспечения студентов вуза базой практики, где они смогут приобрести компетенции, необходимые для работы в сфере туризма. У руководства "ВГУЭС-ТРЭВЕЛ" уже есть серьёзный опыт практической деятельности, который позволяет достаточно быстро ориентироваться на рынке туристских услуг.

Поддерживая тесное сотрудничество, лично встречаясь с представителями российских и зарубежных туроператоров, чтобы получить самые привлекательные предложения для туристов.

«ВГУЭС ТРЭВЕЛ» предлагает:

- многочисленные экскурсии и туры по историческим местам государства;
- курортный отдых, который позволяет расслабиться и отвлечься от трудовой суеты;
- лечебно-профилактический отдых на территории санаториев и лечебных профилакториев;
- зимний отдых;
- летний отдых.

«ВГУЭС ТРЭВЕЛ» также предлагает: бронирование и продажу авиабилетов по любым направлениям, и заключение договоров по страхованию туристов и багажа. Для организации международного и внутреннего туризма «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» заключает агентские договора с ведущими туроператорами страны.

Главная задача туристических организаций - хозяйственная деятельность, направленная на получение прибыли для удовлетворения социальных и экономических интересов членов трудового коллектива и интересов собственника имущества предприятия

Основные направления деятельности:

- Паромные туры в Японию и Корею;
- Чартерные туры: Таиланд, Вьетнам, о. Хайнань;
- Групповые авиатуры в Шанхай, Гонконг, Осака, Токио;
- Индивидуальные туры в страны ЮВА (Малайзия, Филиппины, Сингапур, Индонезия);
- Марианские острова (Сайпан, Гуам)
- Автобусные и авиатуры в Европу;
- Туры по России;
- Экскурсии по Приморскому Краю
- Круизы;

- Визы, страхование выезжающих за рубеж;
- Авиабилеты по всем направлениям.
- Экскурсионное обслуживание;
- Бронирование отелей.

До пандемии и санкций от других государств организация представляла туристский продукт с выездом туристов за границу по разным направлениям.

Корея:

- Сеул, Пусан о. Чеджу, Канвондо
- СПА, Источники;
- Всемирное наследие ЮНЕСКО;
- Гастрономические, детские, короткие туры;
- Любование кленами;
- Фестивали;
- Семейные, экскурсионные и эконом туры на самолете и пароме;
- Корейская дача.

Япония:

- Осака, Токио, Киото, Нара
- Круизные туры в префектуру Тоттори на пароме DBS;
- Экскурсионные туры в Осаку и Сакайминато;
- Цветение сакуры и глицинии;
- Групповые авиатуры в Осаку, Токио
- Лечебно-оздоровительные туры в Йонаго (Источники, талассотерапия, лаенек);
- Японская дача.

Тайланд:

Прямые рейсы в Пхукет, Паттайя, Ко Чанг, Као Лак, Краби, Пхи Пхи, Самуи, Бангкок
Комбинированные туры Бангкок+Ко Чанг; Бангкок +Хуа Хин, Пхукет + Самуи.

Вьетнам:

- Нячанг, Фанранг, Фантиет, Фукуок, Хошимин.

-Отели все включено: RIVIERA DELUXE CAM RANH RESORT 5 , VINPEARL 5 *, Des-sole Sea Lion Beach Resort 4+;

- Всемирное наследие ЮНЕСКО – провинция Халонг.

Страны Юго-Восточной Азии:

- Малайзия (Куала-Лумпур; острова Лангкави, Пенанг, Пангкор, Тиоман, Реданг, Борнео,);
- Филиппины (Остров Боракай, Бохол. Себу);

-Индонезия (Бали, Джкарта, Маланг, Ломбок, Бандунг, Джокьякарта);

-Сингапур. Аквапарки (Adventure Cove Waterpark, Wild Wild Wet) и парки развлечений (Universal, Merlion Park, Battlestar Galactica)

-Сафари, зоопарки, музеи, аквариумы, шопинг, казино.

Европа:

-Франция, Италия, Испания, Германия, Греция, Черногория, Кипр и другие страны.

-Автобусные и авиа туры;

-История, культура, шопинг, пляжный отдых.

Россия:

-Золотое кольцо (Владимир - Боголюбково - Суздаль - Иваново - Кострома - Ярославль - Ростов Великий - Переславль-Залесский - Сергиев Посад - Александров - Углич - Мышкин - Мартыново – Борисоглебский),

-Крым, Сочи, Абхазия, Минеральные воды

-Пляжный и экскурсионный отдых;

-Авто и авиа туры.

На данный момент времени популярными направлениями являются Москва, Санкт-Петербург, Хабаровск, Сахалин, Алтай, Сочи и Казань.

«ВГУЭС- ТРЭВЕЛ» сотрудничество с такими туроператорами как: «Пегас Туристик», «АнексТ», «Корал», «Санмар», «Библио Глобус», «DSBW», «Клик Вояж», «ВИП сервис», «Русь», «Инфлот» и другие.

3 Государственные нормативно-правовые и внутренние документы предприятия

Нормативные документы, на которые опирается предприятие в ходе своей деятельности:

Приказ Федерального агентства по туризму от 11 ноября 2021 № 460-Пр-21 «Об утверждении Порядка ведения единого федерального реестра турагентов, субагентов, в том числе порядка выдачи выписки из единого федерального реестра турагентов, субагентов и формы такой выписки, и порядка внесения в единый федеральный реестр турагентов, субагентов сведений о турагентах, субагентах»

Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 г. N 448-Пр-20 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком»

Приказ Федерального агентства по туризму от 11 ноября 2021 № 460-Пр-21 «Об утверждении Порядка ведения единого федерального реестра турагентов, субагентов, в том числе порядка выдачи выписки из единого федерального реестра турагентов, субагентов и формы такой выписки, и порядка внесения в единый федеральный реестр турагентов, субагентов сведений о турагентах, субагентах»

Приказ Федерального агентства по туризму от 27 ноября 2020 г. N 448-Пр-20 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком»

Гражданский кодекс Российской Федерации - Документ регулирует гражданско-правовые отношения и имеет приоритет перед другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами в сфере гражданского права

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» - Основополагающий закон, регулирующий общественные отношения в сфере туризма и его видов, а также дающий толкование основным понятиям в туризме

Федеральный Закон «Об образовании в Российской Федерации» - Закон регулирует отношения, возникающие в сфере образования, а также устанавливает экономические, политические и организационные основы, правила функционирования и осуществления образовательной деятельности, а также принципы государственной политики России

ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования - Данный стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам

Федеральный закон № 152-ФЗ "О персональных данных" - Целью Федерального закона является обеспечение защиты прав и свобод потребителей при обработке их персональных данных

В качестве внутреннего документа в компании применяется устав ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ». Он определяет основные виды услуг, цель создания компании и порядок ее функционирования, также в нём прописан порядок управления юридическим лицом, порядок взаимодействия между компанией и внешней средой, а также между участниками ООО.

4 Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента

Стили обслуживания клиентов могут быть формальными, неформальными и смешанными. Неформальный стиль предполагает доверительное общение персонала с клиентом, формирование у него образа «родного дома» или «хорошего знакомого». Смешанный стиль подразумевает стандартный подход к клиенту, но с элементами неформального общения, например, приглашение выпить чашку чая или кофе.

Независимо от стиля обслуживания клиентов менеджер туристской фирмы должен владеть искусством импровизации и навыками актерского мастерства. Уже при первом общении с клиентом в офисе турфирмы менеджеру необходимо узнать о нем как можно больше, не становясь при этом излишне назойливым и бестактным. Вопросы, задаваемые клиенту, следует формулировать таким образом, чтобы он отвечал на них только положительно.

Одним из основных требований функционирования туристических организаций и их ассоциаций в условиях рыночной экономики являются безубыточность хозяйственной и другой деятельности, возмещение расходов собственными доходами и обеспечение в определенных размерах прибыльности, рентабельности хозяйствования.

Стратегическими направлениями в обслуживании туристов являются и такие, как качество и культура обслуживания, информированность и насыщенность программ, ненавязчивость сервиса и тому подобное.

Все эти принципы должны быть заложены в технологию обслуживания. В технологии организации тура важны и сам климат взаимодействия туристов с обслуживающим персоналом, и учет психологических аспектов восприятия туристом услуг и обслуживания. Это значит, что на первый план ставятся личные интересы туриста, душевное к нему отношение.

При организации обслуживания важно учесть принцип освобождения, то есть клиент должен быть освобожден от всех неприятных вещей (от обременительных организационных забот, заказа транспортных билетов и средств, ожидания всякого рода обслуживания и так далее).

Оптимальность обслуживания - также важное потребительское свойство, имеющее непосредственное отношение к гостеприимству. Она подразумевает: соответствие всех услуг одному уровню (классу) обслуживания; соответствие услуг тематике тура; адресную направленность тура на определенную целевую группу потребителей; гибкость программ (возможность замены тех или иных услуг); рациональное содержание обслуживания по количеству предоставляемых услуг; отсутствие тенденциозности в обслуживании (ненавязчивость услуг).

Существует несколько факторов, определяющих уровень обслуживания клиентов, которые выделяет В.Г. Гуляев:

1. Наличие комфортабельного офиса и средств для качественного обслуживания. Чистота, аккуратность, наличие офисной мебели, оргтехники, а также квалифицированный и доброжелательный персонал — все это в совокупности располагает потенциальных клиентов и оказывает влияние на конкурентоспособность реализуемых товаров.

2. Метод продаж. Процесс продажи туристского продукта включает:

- прием клиента и установление контакта с ним;
- установление мотивации выбора турпродукта;
- предложение туров;
- оформление правоотношений и расчет с клиентом;
- информационное обеспечение покупателя.

Обслуживание клиента не ограничивается элементами продажи. Накануне путешествия работники фирмы по телефону напоминают туристу о предстоящей поездке.

После окончания тура следует выяснить мнение туриста о путешествии, определить негативные моменты и т. д.

3. Квалификация персонала. В России требования к персоналу туристской фирмы должны быть приведены в утвержденных руководителем должностных инструкциях или иных документах, определяющих обязанности сотрудника. Требования подразделяются на обязательные и рекомендательные.

Таким образом, персонал должен уметь дать четкий, точный ответ на поставленный посетителем вопрос, владеть информацией, необходимой для потребителя и постоянно ее актуализировать.

5 Сервисные технологии, применяющиеся в деятельности предприятия

Обслуживание туристов начинается с продажи туров. Поэтому исчерпывающая информация и достоверная информация, как для туристов, так и для партнеров-агентов - одна из основных стратегических задач менеджмента обслуживания. Потребление туристского продукта (его цель, условия, содержание, цены и уровень обслуживания) должно быть ясным как продающему его турагенту, так и приобретающему туристу. Для обеспечения всего этого необходимо иметь для клиентов и партнеров - турагентств такие вещи, как каталоги, наглядные схемы маршрутов, карты местностей отдыха.

При обращении клиента в агентство, ему предлагают просмотреть «Информационный листок к туру», который содержит следующую информацию:

- описание маршрута по дням (даты тура),
- характеристика условий тура (средства размещения, трансфер),
- информацию о странах пребывания,
- правила обеспечения безопасности (страхование),
- обязательства и права, возникающие как с его стороны, так и со стороны агентства.

Агентство имеет несколько городских телефонных линий, факс, ксерокс, несколько компьютеров, принтеров, подключение к локальной сети Internet.

У компании есть социальные сети, где каждый день публикуются новости, свободные туры, отзывы от путешественников и цены.

Официальный сайт компании может предоставить информацию о полученных наградах, которые говорят об успешном продвижении. Так же на сайте можно просмотреть вкладку «новости», в которой предоставляется интересная к прочтению информация для любопытных посетителей, связанная с последними событиями.

Офис агентства является комфортным для посетителей. В нем клиентам предложены удобные места. Персонал дружелюбный, компетентный, заинтересованный в отдыхе клиентов и располагающий к себе.

6 Оценка процесса предоставления услуг потребителю

Продукт «Образовательный тур в Санкт-Петербург 16.04.22 г. -24.04.22 г.»

ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» выполнил обещанные услуги в установленном объеме. Контакт с сотрудниками был легкий и приятный, всё было организовано через мессенджер WhatsApp, что очень удобно. Предприятие информировала потребителей об услугах на понятном и простом языке. Михина Илона Сергеевна проявляла стремление понять потребности клиентов и организовать их.

Стоимость программы – 38 тысяч рублей.

Программа тура подобрана очень детально, за короткий срок пребывания в Санкт-Петербурге студенты посетили:

Автобусную экскурсию с гидом по мистическим местам Санкт-Петербурга. Была организована;

встреча с представителем бизнес-отеля, так же последующая экскурсия по AZIMUT Отель Санкт-Петербург *4;

Участие в национальной научно - практической конференции «Современные тенденции и технологии развития потенциала регионов». Тема доклада «Особенности организации внутреннего туризма на Курильских островах (Остров Итуруп) в современное время».

Экскурсия в музей железнодорожных дорог России

Экскурсия по Эрмитажу

Выездное занятие в г. Пушкин – экскурсия.

Фотоотчёт и диплом за участие в конференции прилагаются в приложении.

Заключение

В целом производственная практика прошла успешно.

Целью моей производственной практики являлись задачи:

- закрепление теоретических знаний
- приобретение необходимых навыков самостоятельной работы
- формирование навыков профессиональной деятельности
- сбор и обработка необходимого материала для анализа деятельности предприятия.

За время производственной практики все поставленные мною задачи были выполнены.

В процессе практики мне удалось сравнить теоретические основы и знания с практической деятельностью. Я провел анализ и планирование деятельности предприятия с использованием статистического материала.

Производственная практика на предприятии - бесценный опыт. Приобретенные навыки помогут мне стать квалифицированным сотрудником.

Список используемой литературы

1. Категории потребителей туристского продукта и особенности их обслуживания. — Текст : электронный // Мегаобучалка : [сайт]. — URL: [https://megaobuchalka.ru/3/40498.html#:~:text=Оптимальность%20обслуживания%20%20также%20важное,услуг%20одному%20уровню%20\(классу\)%20обслуживания](https://megaobuchalka.ru/3/40498.html#:~:text=Оптимальность%20обслуживания%20%20также%20важное,услуг%20одному%20уровню%20(классу)%20обслуживания)
2. Нормативные правовые акты. — Текст : электронный // Федеральное агентство по туризму : [сайт]. — URL: <https://tourism.gov.ru/contents/documenty/normativno-pravovie->
3. Особенности организации туристского обслуживания. — Текст : электронный // Студопедия : [сайт]. — URL: https://studopedia.ru/11_34749_osobennosti-organizatsii-turistskogo-obsluzhivaniya.html
4. Подходы и технологии управления сервисом. — Текст : электронный // MyUniverCity : [сайт]. — URL: https://www.myuniversity.ru/Маркетинг/Подходы_и_технологии_управления_сервисом/121244_1991478_страница1.html
5. Правовые акты в сфере туризма. — Текст : электронный // audar-info.ru : [сайт]. — URL: https://www.audar-info.ru/na/sphere/view/na_edit_doc/3154/na_article/3154/na_reg_edit_doc/1832/
6. Сервисная деятельность и сервисные подходы. — Текст : электронный // myworldwiki : [сайт]. — URL: <https://myworldwiki.com/ekonomika/servisnaja-dejatelnost-i-servisnye-tehnologii/>
7. Требований функционирования туристических организаций и их ассоциаций в условиях рыночной экономики являются безубыточность. — Текст : электронный // studfile.net : [сайт]. — URL: <https://studfile.net/preview/2463561/>
8. Факторы, определяющие уровень обслуживания клиентов. — Текст : электронный // studwood.net : [сайт]. — URL: https://studwood.net/1028495/turizm/factory_opredelyayuschie_uroven_obsluzhivaniya_klientov
9. Формы и стили обслуживания клиентов. — Текст : электронный // studfile.net : [сайт]. — URL: <https://studfile.net/preview/2824881/page:16/>

Приложение А. Программа образовательного тура

Общество с ограниченной ответственностью «ВГУЭС TRAVEL»

Тел: (423)292-34-74; 297-77-25; 240-43-57

Владивосток, ул. Гоголя 41, каб. 1234

e-mail: vgues.travel@mail.ru

WhatsApp: +7 (908) 992-34-74

Программа образовательного тура в Санкт-Петербург с 16 по 24 апреля (9 дней/8 ночей)

Программа

16 апреля	<p>Самостоятельный трансфер в аэропорт Кневичи.</p> <p>10:00 Регистрация на рейс SU 1705 авиакомпании Аэрофлот, сдача багажа. Посадка на рейс.</p> <p>12:05 Вылет.</p> <p>13:45 Прибытие в Москву, аэропорт Шереметьево, терминал В. Получение багажа.</p> <p>14:30 Подача автобуса. Групповой трансфер на Ленинградский вокзал.</p> <p>16:30 Прибытие на Ленинградский вокзал. Время пообедать и отдохнуть.</p> <p>19:52 Посадка на поезд САПСАН 782, вагон 04.</p> <p>00:02 Прибытие в Санкт-Петербург. В сопровождении руководителя пешком добираемся до отеля.</p> <p>00:15 Заселение в отель Station Hotel L1. Свободное время. Отдых.</p>
17 апреля	<p>07:30 Завтрак (Шведский стол). Свободный день.</p> <p>*Обед и ужин за собственный счет</p>
18 апреля	<p>07:30 Завтрак (Шведский стол).</p> <p>9:50 Сбор группы в холле отеля. Встреча с гидом. Подача транспорта. Посадка в автобус.</p> <p>10:00 Экскурсия по мистическим местам Санкт-Петербурга. Вы побываете в сакральных местах города, где мистика пересекается с реальностью, прикоснетесь к магической силе знакомых достопримечательностей. Во время экскурсии вы познакомитесь с малоизвестными страницами биографии императоров и императриц, узнаете, где в Петербурге загадать желание так, чтобы оно обязательно сбылось, увидите здания, хранящие тайны прошлых лет. На интереснейшие вопросы Вы получите ответы на экскурсии «Мифы и легенды Санкт-Петербурга».</p>

	<p>Петербургский фольклор, байки старого города и подлинные исторические факты позволят Вам увидеть Петербург в свете самых неожиданных сюжетов.</p> <p>13:00 Окончание экскурсии. Свободное время.</p> <p>*Обед и ужин за собственный счет</p>
19 апреля	<p>07:30 Завтрак (Шведский стол).</p> <p>10:00 Сбор группы в холле отеля. Самостоятельный трансфер на общественном транспорте в AZIMUT Отель Санкт-Петербург 4* (на метро 40 минут).</p> <p>11:00 Знакомство с отелем бизнес-класса. Здание отеля является самым высоким в исторической части Санкт-Петербурга. Осмотр номерного фонда.</p> <p>13:00 Окончание программы. Свободное время.</p> <p>*Обед и ужин за собственный счет</p>
20 апреля	<p>07:30 Завтрак (Шведский стол).</p> <p>8:30 Сбор в холле отеля. Самостоятельный трансфер на общественном транспорте до Санкт-Петербургского университета технологий, управления и экономики.</p> <p>10:00 Прибытие в Санкт-Петербургский университет технологий, управления и экономики. Конференция. Заслушивание докладов.</p> <p>Подведение итогов.</p> <p>14:00 Самостоятельный трансфер в Музей железных дорог России (7 минут пешком). Экскурсия по музею железных дорог.</p> <p>15:30 Самостоятельный трансфер на общественном транспорте до отеля Station Hotel L1(в стоимость не входит). Свободное время. Отдых.</p> <p>*Обед и ужин за собственный счет</p>
21 апреля	<p>07:30 Завтрак (Шведский стол).</p> <p>10:00 Сбор группы в холле отеля. Самостоятельный трансфер в Эрмитаж (пешком 30 минут).</p> <p>11:30 Экскурсия по Эрмитажу.</p> <p>После окончания экскурсии свободное время, самостоятельный трансфер до отеля.</p> <p>*Обед и ужин за собственный счет</p>
22 апреля	<p>07:30 Завтрак (Шведский стол). Свободный день.</p> <p>*Обед и ужин за собственный счет.</p>

23 апреля	<p>07:30 Завтрак (Шведский стол).</p> <p>9:00 Сбор в холле отеля. Самостоятельный трансфер на общественном транспорте в г. Пушкин.</p> <p>10:00 Выездное занятие в Пушкин – экскурсия. В сопровождении студентов Санкт-Петербургского университета технологий, управления и экономики вы познакомитесь со знаковыми объектами города Пушкин.</p> <p>*Обед и ужин за собственный счет</p>
24 апреля	<p>07:30 Завтрак (Шведский стол).</p> <p>8:00 Сбор группы в холле отеля. Сдача номеров. Самостоятельный трансфер до Московского вокзала.</p> <p>8:45 Посадка на поезд 761 САПСАН, вагон 03. Отправление в Москву.</p> <p>12:44 Прибытие в Москву.</p> <p>13:10 Подача транспорта. Групповой трансфер в аэропорт с заездом на обед (обед не включен в стоимость).</p> <p>18:35 Регистрация на рейс SU 1702 авиакомпании Аэрофлот, сдача багажа. Посадка на рейс.</p> <p>20:35 Вылет.</p>
25 апреля	<p>12:05 Прибытие во Владивосток. Получение багажа. Самостоятельный трансфер домой.</p>
<p>Стоимость тура 38 000 руб. на чел. при 2-местном размещении.</p>	
<p>В стоимость включено:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Авиаперелет Владивосток – Москва – Владивосток (тариф с багажом) • Проживание в отеле Station Hotel L1 в 2х местных номерах с завтраком • Трансфер аэропорт Шереметьево – Ленинградский вокзал – аэропорт Шереметьево • Ж/Д проезд на сапсане Москва - Санкт-Петербург - Москва • Экскурсии по программе • Сопровождение руководителя

* Время и очередность мероприятий по программе может меняться на усмотрение организаторов

Приложение Б. Экскурсия по мистическим местам Санкт-Петербурга



Приложение В. Знакомство с отелем бизнес-класса



**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ**



ДИПЛОМ

призера научно-практической конференции
«Современные тенденции развития потенциала регионов»

ПОПОВОЙ ВАЛЕРИИ НИКОЛАЕВНЫ

I место

**в номинации «Актуальность исследования
туристского потенциала регионов»**

доклад «Особенности организации внутреннего туризма
на Курильских островах (остров Итуруп) в современное время»

Ректор СПбУТУиЭ, д. э. н., доцент


О. Г. Сметшко

Санкт-Петербург
2022 г.

Приложение Д. Экскурсия по музею железных дорог России





Приложение Е. Экскурсия по Эрмитажу



Приложение Ё. Экскурсия по г. Пушкин

