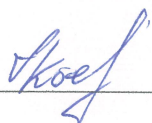


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет
Академический колледж

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг»
ПМ.04 «Управление функциональным подразделением орга-
низации»
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

период с « 12 » марта по «15» апреля 2024 года

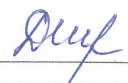
Студент группы



Кононенко Р-М.О


Наименование предприятия: ООО «ДОРОГИ МИРА»

Руководитель практики
от предприятия



/ А.Ю. Филимонова

Отчет защищен:
с оценкой отлично Руководитель
практики от ООО



Григорьевская
И.В

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Дороги мира».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Дороги мира».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия.....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	8
1.5 Перспективы развития предприятия.....	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Дороги мира».....	12
2.1 Анализ деятельности предприятия.....	12
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	13
2.3 Информационные технологии предприятия.....	14
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	15
4 Система обеспечения безопасности.....	17
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	19
6 Индивидуальное задание.....	27
Заключение.....	29
Список использованных источников.....	30
Приложение А. Схема проезда к ООО «Дороги мира»	31
Приложение Б. Заявка на бронирование.....	32
Приложение В. Туристская путевка.....	33

Введение

Туризм – это путешествие, совершаемое человеком в свободное от основной работы время в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях.

Развитие туризма в России характеризуется следующими факторами:

- наличие постоянного спроса, предложения на турпродукты, их распространения (например, рост индивидуального туризма и возобновление массового интереса к экскурсионному делу);
- возрастание роли сегментации рынка;
- усиление координации и монополизации в туризме (вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация);
- упрочнение роли СМИ в сфере туризма;
- развитие профессионально-квалификационной структуры и образования, улучшение организации труда;
- укрепление позиций частного туристического бизнеса.

Политическое значение туризма. Прежде всего, туризм способствует укреплению стабильности мира в сообществе и прекращению местных и религиозных военных конфликтов. Туризм – важное действенное средство для сохранения мира.

Воспитательное значение туризма состоит в повышении сознательности участников экскурсий, которые посещают различные районы страны, наблюдают за проявлениями общественной жизни, знакомятся с достижениями экономики и культуры.

Культурное значение туризма заключается в обогащении личной культуры при знакомстве с новыми городами, людьми, их историей и обычаями, достижениями в искусстве, архитектуре, театральной жизни, литературе, музыке, а также в совершенствовании знаний иностранных языков.

Общественное значение туризма выражается в росте солидарности, товарищества и взаимной доброжелательности участников туристской поездки, самостоятельности, добросовестности, чувстве ответственности и дисциплины, в выработке самообладания и силы воли в любых обстоятельствах, в правильном отношении к природе, местному населению.

Биологическое значение туризма – в пребывании в благоприятных климатических условиях, восстановлении физических сил и моральном отдыхе. И как результат этого – улучшение здоровья, хорошее самочувствие, повышение трудоспособности и желание работать, что в свою очередь способствует росту производительности труда.

Особенно важно для государства экономическое значение туризма, когда он выступает не только в роли предоставляющего услуги, но и потребителя отдельных элементов обслуживания. Такое понимание проблемы туризма позволяет ввести понятия «туристский рынок», «туристское предложение», «туристский спрос», «туристские услуги» и отметить, что туризм косвенно влияет на другие области экономической жизни, что может проявляться в различных формах

Место практики – ООО «Дороги мира». Директор турфирмы Филимонова Анна Юрьевна. (Приложение А)

Основные задачи практики в данной турфирме:

- знакомство с процессом организации работы в турфирме;
- изучение документации, на основе которой осуществляет деятельность туристическое агентство;
- знакомство с документооборотом туристского предприятия;
- изучение финансово-экономических документов и документов внутренней отчетности;
- знакомство с правилами внутреннего распорядка и структурой туристского предприятия;
- знакомство и изучение особенностей туров, предлагаемых по различным направлениям в турфирме.

Основная задача туристской фирмы – это непрерывный цикл производственной и перспективной деятельности по созданию качественного туристского продукта, что очень активно изучается во время прохождения практики.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Дороги мира»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Дороги мира»

Туристский бизнес – это любой вид туристской деятельности, приносящий доход или иные выгоды в результате предоставления туристам различных услуг хозяйствующими субъектами.

В системе туризма выделяют четыре основных звена:

- формирование туристских потребностей;
- производство отдельных туристских услуг;
- формирование и реализация туристского продукта;
- потребление туристского продукта.

ООО «Дороги Мира» зарегистрирована 13 октября 2014 г. регистратором Инспекция Федеральной Налоговой Службы по Ленинскому Району Г. Владивостока. Руководитель организации на момент создания ООО «Дороги мира»: бывший директор Дёмина Наталья Владимировна. Юридический адрес ООО «Дороги Мира» – 690090, Приморский край, город Владивосток, Алеутская улица, дом 51, офис 6.

Основным видом деятельности является «Деятельность туристических агентств».

Со слов бывшего учредителя «Дороги мира» А.Ю. Филимоновой на момент создания она и директор – Демина Наталья Владимировна имели огромный опыт в сфере туризма (более 20 лет), именно поэтому они решили, что готовы сами организовать свое предприятие. С 17 июня 2022 года директором ООО «Дороги мира» является Филимонова Анна Юрьевна.

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

Турфирма «Дороги мира» является обществом с ограниченной ответственностью.

Общество с ограниченной ответственностью – это созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества (п.1 ст.2 Федерального закона от 08.02.1998 N 14-ФЗ (ред. от 31.12.2017) «Об обществах с ограниченной ответственностью»).

Участники общества обязаны:

– оплачивать доли в уставном капитале общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены настоящим Федеральным законом и договором об учреждении общества;

– помимо обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом, устав общества может предусматривать иные обязанности участника (участников) общества. Указанные обязанности могут быть предусмотрены уставом общества при его учреждении или возложены на всех участников общества по решению общего собрания участников общества, принятому всеми участниками общества единогласно. Возложение дополнительных обязанностей на определенного участника общества осуществляется по решению общего собрания участников общества, принятому большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов участников общества при условии, если участник общества, на которого возлагаются такие дополнительные обязанности, голосовал за принятие такого решения или дал письменное согласие.

Дополнительные обязанности, возложенные на определенного участника общества, в случае отчуждения его доли или части доли к приобретателю доли или части доли не переходят. (в ред. Федерального закона от 30.12.2008 N 312-ФЗ)

Документы туристской фирмы «Дороги мира» можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности:

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

Регистрацией ООО во Владивостоке занимается ИФНС России по Ленинскому району г. Владивостока, которая расположена по адресу: г. Владивосток, Океанский проспект, д.40.

Для регистрации ООО в налоговый орган необходимо будет предоставить пакет документов, среди которых:

– главный документ – заявление на регистрацию ООО формы Р11001, утверждена ФНС (бланк заявления). В форму необходимо будет внести данные об обществе;

– документ, подтверждающий наличие у будущего ООО юридического адреса;

– чек об уплате госпошлины;

– устав общества (с 25 июня 2019 года ООО могут работать и с типовыми Уставами, утвержденными Минэкономразвития). Этот документ должен быть подан в двух подлинниках. Форма Устава;

– протокол собрания учредителей / решение учредителя о создании ООО (форма протокола, форма решения);

– если в ООО более одного учредителя, то также потребуются договор об учреждении ООО, форма договора;

– уведомление о переходе на УСН. Предоставляется в 2 экземплярах. Бланк уведомления.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления – совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений.

Директором турфирмы «Дороги мира» является Филимонова Анна Юрьевна, на данный момент под ее руководством находятся 3 человека:

- бухгалтер;
- менеджер по туризму принимающий;
- менеджер по туризму отправляющий.

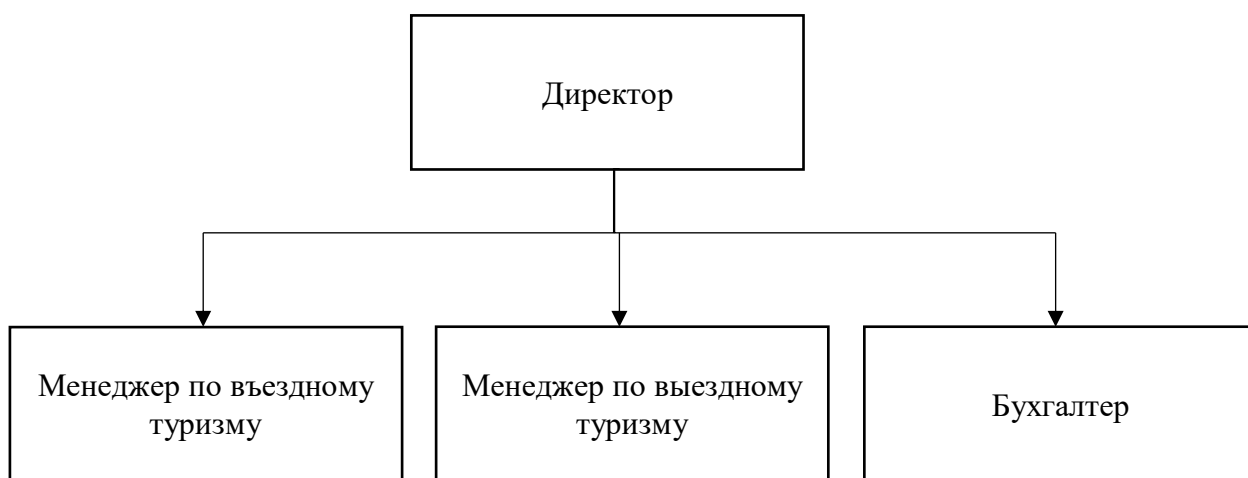


Рисунок 1 – Организационная структура ООО «Дороги мира»

В обязанности директора входит:

- руководство хозяйственной и финансово экономической деятельностью турагентства, неся всю полноту ответственности за последствия принимающихся решений;
- руководство деятельностью структурных подразделений турагентства;
- разработка текущих и перспективных планов;
- обеспечение выполнения всех обязательств перед клиентами сторонними организациями;
- организация деятельности по оказанию туристских услуг и реализации турпродукта;
- решение финансово-экономических вопросов;
- контроль результатов работы сотрудников;
- утверждение правил внутреннего трудового распорядка.

В обязанности менеджера по туризму входит:

- сбор и анализ желаний туриста;
- поиск наиболее интересных и подходящих туров по запросу клиентов;
- расчет стоимости путешествия;

- связь с отелями и организациями, предоставляющие туристские услуги;
- обеспечение клиентов всей необходимой информацией в печатной и устной форме;
- формирование списков отдыхающих;
- ведение статистики и подготовка отчетов.

Директор турфирмы строго относится к подбору персонала, лично проводит собеседования. Для нее важна в первую очередь заинтересованность человека к его деятельности, а также тяга к новым знаниям. Часто, Наталья Владимировна смотрит на то, как человек показывает себя в коллективе, проявляет инициативность. Именно поэтому несмотря на маленький штат сотрудников, работа идет интересно, в коллективе часто возникают новые идеи, что приводит к развитию фирмы на туристском рынке.

Преимущества турфирмы:

- слаженная работа коллектива;
- развитые направления;
- широкий спектр услуг;
- участие в системе кэшбек 20%;
- участи в выставках ТТФ, ПИТЭ, МИТТ;
- фирма является членом РСТ (российский союз туристической индустрии).

Недостатки:

- недостаточно продвижения;
- всего один офис на весь город (Приложение Б);
- во время пандемии турфирма очень мало функционирует.

Как уже писалось выше, турфирма имеет очень дружный коллектив, именно поэтому со временем сложились свои традиции, корпоративы по поводу дня рождения, восьмого марта, нового года и других праздников, совместный выход на природу, маленькие подарочки по праздникам.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Турфирма Дороги мира имеет широкий спектр предоставляемых услуг и видов отдыха, за время своего существования фирма покорила туристов профессионализмом, высоким качеством обслуживания, интересными предложениями и достаточно бюджетной стоимостью туров.

Предлагаемые туры: автобусные туры, активный отдых, горнолыжные туры, горящие туры, индивидуальные туры, корпоративный отдых, круизы, новогодние и рождественские туры, оздоровительные туры, отдых на островах, пляжный отдых, свадебные путешествия, туры выходного дня, туры на каникулы, туры на праздники, шоп-туры, экзотические туры,

экскурсионные туры.

Также данное предприятие специализируется на организации и проведении экскурсий по городу и по краю. Виды экскурсий: активный отдых, экстрим, детские обзорные, экскурсии выходного дня.

Дороги мира до 2020 года отправляли своих туристов отдыхать в Нячанг (Вьетнам), Европа, Кипр, Бэйдайхэ (Китай), Далянь (Китай), Санья (Китай), Суйфэньхэ (Китай), Харбин (Китай), Хуньчунь (Китай), Латинская Америка, Малайзия, Симферополь (Россия), Паттайя (Таиланд), Пхукет (Таиланд), Тунис, Турция, Юго-восточная Азия, Сеул (Южная Корея), Япония и так далее.

Основные задачи турфирмы ООО «Дороги мира»:

- изучение потребностей потенциальных туристов;
- полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристским центрам и другое;
- расчет стоимости тура, и определения цены с учетом рыночной ситуации.
- продвижение этой информации с помощью рекламы;
- организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли, а также используя специфику и особенности туристского рынка;
- развитие внутреннего туризма.

На данный момент туристы выбирают для отдыха ОАЭ и Мальдивы. Реже Крым и Сочи.

1.5 Перспективы развития предприятия

Для эффективного развития предприятия очень важно моделирование экономической деятельности туристской фирмы в целях её стабильной работы и процветания в долгосрочном периоде.

Целью деятельности любой коммерческой организации в условиях рыночной экономики, в конечном счете, является получение прибыли, способной обеспечить ее дальнейшее развитие. Прибыльность рассматривается не только как основная цель, но и как главное условие деловой активности предприятия, как результат его деятельности, эффективного осуществления своих функций по обеспечению потребителей необходимыми товарами в соответствии с имеющимся спросом на них.

Туризм является открытой системой, на которую оказывают существенное влияние природные факторы, климатические, экономические и социальные катаклизмы, национальные и региональные конфликты и т.п. Некоторые из этих внешних воздействий на систему проявляются регулярно, появление других предсказать невозможно. Ситуация осложняется и

тем, что во многих случаях некоторые виды коммерческой деятельности, например, транспортная, организация размещения и питания, направлены на обслуживание не только организованных туристов, но и обычных клиентов.

Турфирма, на сегодняшний момент не может похвастаться ускоренным развитием, так как из-за пандемии она потеряла основное направление туризма – страны Азии, что очень сказалось на доходах, развитии на туристском рынке.

Но несмотря на проблемы турфирма остается в топе лучших туроператоров России и членом РСТ.

Российский союз индустрии дает:

- льготно участвовать в выставках, конференциях, обучающих семинарах и других важных мероприятиях;

- члены РСТ могут воспользоваться скидками, бонусами и другими специальными предложениями при работе с отелями, музеями, СМИ, транспортными и прочими компаниями, входящими в РСТ;

- возможность неформального общения с лидерами туристской отрасли страны и региона во время мероприятий РСТ;

- использование официальной эмблемы-символа РСТ (логотип РСТ является знаком качества, подтверждающим надежность вашей компании и ее высокий статус на туристском рынке);

- размещение информации о вашей компании на сайте РСТ;

- информационная поддержка.

Задача объединения – создание в РФ цивилизованного туристического рынка и содействие развитию отечественной туристической индустрии на федеральном и региональном уровнях.

В структуру РСТ входят 12 региональных отделений: Волгоградское, Дальневосточное, Крымское, Пермское, Приволжское, Приморское, Северо-Западное, Тверское, Удмуртское, Уральское, ЮГ-РСТ и Региональный Союз Туристической Индустрии (РЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ). В рамках Союза работают 21 комитет и комиссия.

Основные задачи РСТ – создание в стране цивилизованного туристического рынка и повышение конкурентоспособности национального туристического продукта услуг в сфере туризма.

Рассмотрим перспективы развития турфирмы ООО «Дороги мира» в виде SWOT-анализа в таблице 2.

Таблица 2 – Перспективы турфирмы

Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> – Обслуживание новых сегментов гостей. – Повышение квалификации сотрудников. – Улучшение качества обслуживания клиентов. – Расширение сферы услуг. – Открытие сети турфирм. 	<ul style="list-style-type: none"> – В настоящее время, из-за сложившейся в мире ситуации, многие турфирмы закрываются, из-за отсутствия клиентов, из-за чего нет прибыли, и владельцы уходят в минус. – Достаточно высокий уровень конкуренции. – Изменение интереса потребителя на внутренний туризм.
Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> – Широкий ассортимент предлагаемых услуг. – Высокий профессионализм сотрудников. – Разнообразный ценовой сегмент. – Сотрудничество с огромным количеством турфирм, отелей, авиакомпаний. – Доступное расположение турфирмы 	<ul style="list-style-type: none"> – Недостаточное количество продвижения. – Один офис на весь город. – Маленький штат сотрудников.

На данной таблице показаны перспективы турфирмы в виде SWOT-анализа. Не смотря на угрозы и слабые стороны турфирмы «Дороги мира», можно заметить, что сильных сторон и возможностей больше. Из этого следует вывод, что данная турфирма может развиваться в лучшую сторону и этим самым привлекать клиентов.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Дороги мира»

2.1 Анализ деятельности предприятия

Турфирма ООО «Дороги мира» соответствует всем стандартам, необходимым для работы персонала. У каждого сотрудника имеется просторная, рабочая зона, состоящая из стола, удобного кресла, компьютера настольной лампы, всех необходимых канцелярских принадлежностей. В самом помещении установлен кондиционер, куллер с водой, что делает рабочее время более комфортным. У каждого сотрудника есть свой шкафчик для личных вещей.

График работы сотрудников достаточно удобен. С понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00 с перерывом на обед, во время которого работники могут расслабиться в комнате отдыха с удобными диванчиками, обеденной зоной.

Сотрудники турфирмы хорошо развиты в сфере туризма и всегда следят за новостями туристского рынка, анализируют недостатки и преимущества своих конкурентов, что помогает им всегда находится в движении к новым высотам. Туроператор активно сотрудничает транспортными компаниями, авиакомпаниями, предприятиями размещения и питания, с отелями Владивостока, такими как Азимут, Экватор и туроператорами Coral Travel, Pegas Touristik, AnexTour, SanMar и это только малая часть фирм.

Помимо этого, занимается оформлением виз во все страны, в которые это требуется. В Австрию, Бельгию, Чехию, Данию, Германию, Грецию, Эстонию, Финляндию, Францию, Венгрию, Исландию, Италию, Латвию, Лихтенштейн, Литву, Люксембург, Мальту, Нидерланды, Норвегию, Польшу, Португалию, Словакию, Словению, Испанию, Швецию и Швейцарию нужна шенгенская виза. В Ирландию и Великобританию – нужна национальная виза, которую оформляют в консульских учреждениях этих стран.

Ознакомимся с визитной карточкой с помощью таблицы 3

Таблица 3 – Визитная карточка турфирмы

Основной вид деятельности	Многопрофильный туроператор России
Организационно-правовая форма	Общества с ограниченной ответственностью
Форма собственности	Частная собственность
Туристская лицензия	№ 770617R02
Регистрационный номер компании	002023z
Реестровый номер	РТО 014027
Электронная почта	dorogi.mira@mail.ru

Для клиентов существует много выгодных предложений, к примеру, рассрочка на тур, скидки для постоянных клиентов, кэшбек 20%, частые акции и скидки. Здесь же можно оформить визу и медицинскую страховку.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Обслуживание – это способ, каким представитель компании взаимодействует с клиентами на личном уровне и который влияет на отношение к фирме.

Существуют общие рекомендации по технологии обслуживания туристов:

- четкое соответствие предоставляемых услуг оплаченному набору;
- соответствие рекламируемого уровня обслуживания декларированному при продаже;
- четкое и своевременное предоставление услуг;
- оптимальность программы обслуживания.

И, конечно, «Дороги мира» прорабатывают каждый пункт. Создают все условия, чтобы обслуживание клиентов было на высшем уровне, и туристы возвращались сюда не один раз. Больше чем за 6 лет работы в турфирме сложился достаточно большой список постоянных клиентов, что доказывает профессионализм рабочих кадров. Также, исходя из анализа отзывов на разных сайтах о работе, обслуживании клиентов, качеству предоставляемых услуг (1-2 плохих отзыва на 100 хороших) можно сделать вывод, что именно этот туроператор сможет обеспечить незабываемый отдых, сэкономить бюджет и время на оформления и бумажную волокиту. Как и любое предприятие, турфирма имеет свои культурные мероприятия, традиции, праздники.

Самыми важными праздниками являются:

- 27 сентября – День туризма, важный профессиональный праздник, в честь которого руководство организует корпоратив, что очень важно и нужно для слаженной работы коллектива;
- 13 октября – День основания ООО «Дороги мира», в этом году (2023) отметили 9 лет работы;
- 31 декабря – Новый год, за несколько дней, до начала январских праздников проходит корпоратив;
- 8 марта – Так как коллектив состоит только из женщин, этот праздник очень важен.

Что еще может улучшить рабочий день, как несколько тюльпанов и чаепитие в кругу коллег.

Но это еще далеко не все праздники, которые отмечаются внутри коллектива. В выходные дни не редкость застать сотрудников за совместным отдыхом на природе, организации экскурсий по городу и пригородной местности.

2.3 Информационные технологии предприятия

Информатизация – одна из наиболее ярких черт системы общественных отношений развитых стран. Человечество вступило в такой этап развития цивилизации, в котором информация и знания играют определяющую роль во всех сферах деятельности людей. При этом информация становится в современном обществе важнейшим фактором экономического роста. Под офисными программами на сегодняшний день понимаются как Excel-таблицы, приспособленные для ввода заявок и проставления отметки об оплате, так и сложные комплексные системы, позволяющие автоматизировать и оптимизировать бизнес-процессы турагентства.

Можно выделить следующие уровни или этапы автоматизации:

- офисная оргтехника (телефония, факсы, ксероксы);
- компьютеры со стандартным программным обеспечением типа Microsoft Office;
- специальное программное обеспечение - так называемый BackOffice, связь BackOffice-ных программ с глобальными системами бронирования;
- программа 1С «Бухгалтерия».

В современном мире интернет занимает лидирующее положение практически во всех направлениях. Это мощный двигатель в распространении информации, и чтобы выжить в тяжелой конкурентной борьбе, нужно не просто научиться им пользоваться, нужно изучить досконально все возможности и выжать по максимуму. Именно этим занимается турфирма, развивая свои социальные сети. «Дороги мира» имеют свой инстаграм, вконтакте и фейсбук, где активно рассказывают о новых приложениях, горячих турах, открытых направлениях и многом другом. Найти аккаунты можно по названию – [dorogi_mira](http://dorogi_mira.ru/).

Также активно продвигается официальный сайт, адрес ссылки <http://dorogi-mira.ru/> (Приложение В).

Преимущества работы турфирмы благодаря информационным технологиям:

- ускорение развития предприятия;
- быстрое продвижение информации в общество;
- удобство в оформлении документов;
- часто благодаря интернету турист уже приходит с готовыми запросами, что облегчает работу менеджера в подборе тура;
- широкие рекламные возможности, через социальные сети, отзывы, различные сайты.

Таким образом электронные сети являются важным каналом передачи информации, к которому прибегают все больше турагентств. Однако туристские предприятия по-прежнему далеко не полностью используют все возможности, которые предлагает электронная сеть.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение туристского продукта – это комплекс мер, направленных на его реализацию, в том числе реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация информационных центров, публикация каталогов, брошюр и так далее.

Для того чтобы продать продукт, необходимо:

- привлечь внимание потенциальных потребителей;
- вызвать интерес у потребителей к продукту;
- вызвать желание у потребителей купить данный продукт;
- стимулировать покупателей к реальному действию.

В туризме широко используются такие средства стимулирования спроса, как реклама, личная продажа, стимулирование сбыта и с общественностью.

Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта включает в себя различные методы и стратегии, направленные на привлечение клиентов и повышение спроса на туристические услуги.

Вот несколько ключевых элементов технологии продвижения и стимулирования продаж:

- 1) целевая аудитория;
- 2) маркетинговые кампании;
- 3) продвижение через онлайн-платформы;
- 4) программы лояльности и стимулирование продаж;
- 5) качественное обслуживание;
- 6) сотрудничество с туристическими агентствами.

Основными направлениями рекламно-информационной деятельности ООО «Дороги мира» являются:

- реклама, направленная на туристские районы;
- реклама, направленная для работы со смежными отраслями и предприятиями;
- реклама для работы с потребителями (реальными и потенциальными).

Конкурентными преимуществами ООО «Дороги мира» в сфере туристических услуг являются:

- удачное месторасположение;

- высокое качество оказываемых услуг;
- индивидуальный контакт с клиентами;
- ориентация на потребителя, его запросы и пожелания;
- устойчивая клиентура;
- благоприятные условия для продажи услуг;
- квалификация персонала, грамотный менеджмент.

Туроператор «Дороги мира» практикует систему «Кэшбек – 20%», это очень выгодное предложение для туристов, по которому они могут купить тур длительностью от 2 дней, а потом вернуть 20% от стоимости.

А также практикует такую систему стимулирования как рассылка поздравлений, выгодных предложений на WhatsApp клиентам, что часто приводит клиентов за покупкой тура. Непрерывно идет анализ рынка, потребностей клиентов и мода туристической индустрии. Модные новинки всегда привлекали туристов. Сейчас активно развивается отдых ради красивых фото для социальных сетей, и задача туроператоров разрабатывать туры, чтобы помимо комфортного отдыха была красивая картинка, отель, сделанный по модным стандартам, и было это не слишком дорого, что немного усложняет задачу, но «Дороги мира» прекрасно справляются с этой задачей. Директор турфирмы говорит, что продает туры только туда, где она сама была и убедилась, что все проходит на высшем уровне, потому что для нее важно, чтобы туристы остались довольны, а как можно проверить качество отдыха, если не на личном опыте.

Лучшее руководство – заинтересованное руководство. Именно эта фраза характеризует Филимонову Анну и остальных работников. По ним видно, насколько люди могут получать удовольствие от своей деятельности и это можно увидеть, как по числу довольных клиентов, так и по их отношению к работе. Они продвигают свою турфирму на различные выставки, конкурсы, всегда находятся на связи с клиентами, не только на время путешествия, но и после их возвращения домой, всегда берут обратную связь и лично разрабатывают план дальнейшего развития.

4 Система обеспечения безопасности

Федеральный закон о безопасности определяет безопасность как состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз. Безопасность – состояние защищенности от возможного населения ущерба, способность к сдерживанию или планированию опасных воздействий, а также к быстрой компенсации нанесенного ущерба.

На основе анализа о безопасности можно прийти к выводу, что безопасность туризма наряду с государственной, экономической, общественной, оборонной, информационной, экологической безопасностью, охраной здоровья населения, прогнозирования, предотвращения ситуаций и преодоления их последствий, обеспечения стабильности и правопорядка может являться одним из видов безопасности. Безопасность туризма – понятие комплексное и многогранное.

Основные меры по обеспечению безопасности туристской деятельности «Дороги мира» направлены на:

- предоставление информации о рисках, связанных с туристской деятельностью; развитие систем экстренной связи и оповещения туристов, информационных систем безопасности на туристских объектах;
- проведение мониторинга состояния безопасности в туризме, включая вопросы профилактики несчастных случаев;
- разработку общих требований безопасности к туристским маршрутам, в особенности к маршрутам, реализуемым в рамках детского туризма;
- обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов при пользовании объектами транспортной и туристской инфраструктуры;
- модернизацию транспортной и туристской инфраструктуры, транспортных средств и оборудования с учетом требований безопасности;
- усиленный контроль за соблюдением правил эксплуатации и техническим состоянием объектов транспортной и туристской инфраструктуры, транспортных средств и оборудования, используемого в туристской деятельности.

Филимонова Анна Юрьевна строго следит за законностью деятельности турфирмы, лично проверяет соблюдение актов, что позволяет туристам, полностью доверять свои документы, финансы, личную информацию без риска быть обманутым.

Один из основных законов на который упирается турфирма – это Закон РФ «О защите прав потребителей» по которому турист имеет право:

- на просвещение в области защиты своих прав;
- безопасность товара (услуги);
- информацию об изготовителе товара (услуги);
- конфиденциальность;
- другие права.

Например, в пассажирских авиаперевозках Закон РФ "О защите прав потребителей" контролирует права туриста на перевозку, упаковку багажа, чартерные рейсы и прочее. Федеральные законы РФ, которые обязана соблюдать каждая турфирма:

– Закон о защите прав потребителей с изменениями, вступившими в силу 01.01. 2011г. Закон о техническом регулировании;

– Закон о лицензировании отдельных видов деятельности, федеральный закон о рекламе и другое;

– Федеральный закон РФ №132-ФЗ от 24.11.1996 об основах туристской деятельности в Российской Федерации;

– Федеральный закон РФ от 05.02.2007 №12-ФЗ О внесении изменений в Федеральный закон об основах туристской деятельности в Российской Федерации;

– ФЗ О порядке выезда из РФ и въезда в РФ;

– ФЗ О правовом положении иностранцев в РФ;

– Законы и нормативные документы, регулирующие туристическую деятельность;

– Кодексы РФ: ГК, КоАП; Таможенный, Воздушный и Морской Кодексы.

Эти основные законы направлены на безопасность туристов, предпринимателей, занимающихся туристской деятельностью, на продвижение туристской деятельности в виде рекламы и прочее. Это гарант того, что, если что-то идет не так как было заявлено, Вы всегда можете обратиться за помощью к государству и защитить свои права.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

ПК 3.1 Оформление отчетной документации о туристской поездке.

Для подготовки и проведения, а также отчета о походе необходим достаточно большой пакет документов. Их можно классифицировать следующим образом.

Организационные:

- план подготовки;
- приказ.

Финансовые:

- смета расходов;
- командировочные удостоверения;
- авансовый отчет.

Маршрутные:

- маршрутный лист;
- маршрутная книжка;
- картографический материал;
- описание маршрута;
- пропуска в особо охраняемые природные территории;
- дневник похода.

Отчетные:

- отчет о походе;
- справка о зачете похода;
- протокол о зачете пройденного маршрута.

Правильно оформленные маршрутные документы дают возможность преимущественного размещения самодельных туристов в туристских учреждениях – кемпингах, турбазах, гостиницах. На основании этих документов осуществляется учет работы туристских коллективов, кроме того, маршрутные документы являются основанием для получения спортивных разрядов.

Документом, дающим право на проведение похода выходного дня и не категорийного похода и путешествия, является маршрутный лист установленного образца. В маршрутный лист записываются сведения об организации, проводящей поход, о районе его проведения, руководителе и членах туристской группы, а также о типе транспортных средств. Приводятся в этом документе и план похода, схема маршрута.

Маршрутный лист заполняется руководителем группы, подписывается председателем совета коллектива физкультуры или председателем правления туристского клуба и заверяется печатью профкома, организации. Один экземпляр маршрутного листа группа берет с собой в поход (путешествие), а другой оставляет в своем туристском коллективе для контроля.

ПК 3.2 Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

Маркетинговые исследования должны проводиться целенаправленно, соблюдая определенную этапность:

а) определение целей и задач исследования; б) разработка планов исследования; в) сбор информации; г) анализ и представление результатов. При планировании сбора информации служба маркетинга принимает решения по четырем позициям: методам (наблюдение, интервью и эксперимент); способам контакта (личный, почтовый, телефонный, Интернет); выборке (единица выборки, размер, процедура); инструментарию (анкеты, механические инструменты).

Распространены пять способов представления полученных результатов: выступление, отчет, доклад, обзор, брошюра. Следует подчеркнуть, что маркетинговые исследования в туристском предприятии должны проводиться на системной основе и носить комплексный характер. Основными направлениями этой деятельности являются исследования внешней среды, туристского продукта, рынка, потребителей и конкурентов.

Оценка эффективности рекламных мероприятий в агентстве проводится путем социального опроса клиентов. Когда потенциальный покупатель приходит в офис, ему ненавязчиво задается вопрос о том, из каких источников он узнал про агентство, иногда клиентам предлагается заполнить анкету (по желанию покупателя), в которой предлагается перечень вопросов, ориентированный на то, чтобы выяснить какая из выбранных видов реклам наиболее эффективна и на что в рекламе в первую очередь обращает внимание покупатель.

Турагентство «Дороги мира» в качестве основных рекламоносителей выбирается Социальные сети, так как они считаются эффективным каналом для рекламы с целью стимулирования продаж.

ПК 3.3 Формирование туристского продукта

Формирование туристского продукта – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другое.).

Во внутреннем и въездном туризме формирование туристского продукта осуществляется путем разработки программы путешествия по определенному маршруту, включающей комплекс услуг, предоставляемых на основании договоров, заключаемых между туроператором и субъектами туристской индустрии.

В выездном туризме формирование туристского продукта осуществляется на основании договоров, заключаемых туроператором с перевозчиком и принимающей стороной – иностранным туроператором или иным субъектом туристской индустрии иностранного государства.

Формирование туристского продукта осуществляется туроператорами по их усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка, или по заказу туриста или иного заказчика туристского продукта и состоит из следующих этапов:

- анализа конъюнктуры рынка;
- проектирования туристских услуг в соответствии с установленными требованиями ГОСТ 28681.1;
- планирования туристского продукта;
- ценообразования туристского продукта.

Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими требованиями. Этап формирования туристского продукта включает в себя «сборку» ряда услуг и товаров в одну «оболочку». Кроме составления такого набора формирование туристского продукта предусматривает его технико-экономическое обоснование, так как низкорентабельный продукт в конечном итоге является несостоятельным.

Таким образом, формирование туристского продукта имеет две границы:

- верхнюю – максимально активный пакет услуг и товаров;
- нижнюю – экономическую эффективность, влияющую на его цену.

Если туристский продукт прошел по всем критериям, то необходимо его экспериментальное внедрение. Оно может быть совмещено с рекламным бесплатным (или льготным) круизом, автобусным путешествием.

По результатам пробного рекламного путешествия ведется его презентация, а также последующая рекламная кампания. После этого производится калькуляция затрат, определяется норма прибыли, рассчитывается цена и формируется система льгот (скидок).

Далее сформированный турпродукт в виде туристской путевки реализуется через турагентов, бюро по реализации или через бюро путешествий и экскурсий, которые являются посредниками между туристом и организациями, оказывающими услуги (гостиницы, организации питания, экскурсионные службы, музеи, спортивно-оздоровительные комплексы и другое.).

При формировании тура следует учитывать его основные свойства:

- привлекательность;
- надежность;
- безопасность;
- обоснованность, целостность (завершенность);
- адресную направленность;
- информативность;
- гибкость.

ПК 3.4 Расчет стоимости туристского продукта.

Цена на туристский продукт определяется методом нормативной калькуляции себестоимости услуг. Вообще калькуляция – это определение стоимости одной единицы услуги (товара). При калькуляции себестоимости любой услуги важно обосновать калькуляционную единицу, принятую в качестве измерителя уровня затрат, так как потребительские свойства (качество) даже одноименной услуги часто бывают разными. Важно исчислить затраты на производство единицы услуги строго определенной потребительской стоимости.

При определении цены на услуги туризма следует исходить из следующих принципов:

- цена должна возместить туристскому предприятию затраты на производство, реализацию, организацию потребления услуг туризма и обеспечить такой размер прибыли, который позволил бы ему функционировать на принципах самофинансирования;
- цена должна соответствовать спросу на данные услуги, который во многом определяется сезонностью туризма;
- цена должна быть гибкой, то есть обладать маневренностью и динамичностью. При определении конкретной цены тура необходимо учесть следующие факторы.

Внешние факторы:

- состояние покупательского спроса;
- платежеспособность покупателей, их интересы, привычки, вкусы;
- поведение конкурентов;
- экономическая политика государства и другие.

Внутренние факторы:

- увеличение прибыли от реализации туристского продукта;
- заинтересованность туроператора и турагента в увеличении своей доли на рынке;
- стремление избежать банкротства;
- желание поднять престиж туристского предприятия.

ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации

ПК 4.1 Планирование деятельности подразделения

Планирование деятельности туристического предприятия – это непрерывный систематический информационно-обрабатывающий процесс качественного, количественного и временного определения будущих целей, средств и методов формирования, развития и управления предприятием.

Важность планирования для предприятия в любой сфере деятельности очень велика: с помощью детальных планов, основанных на реальных фактах хозяйственной деятельности предприятия, анализа деятельности за предыдущие годы, руководство предприятия может эффективно управлять хозяйственной деятельностью предприятия и влиять на результаты финансового года.

Планирование на предприятии позволяет в полной мере учитывать влияние изменений окружающей среды, разрабатывать программы противодействия негативным факторам и программы использования благоприятных для предприятия возможностей, а также программы альтернативных стратегий в случае возникновения или недоступности определенных рисков. Все это делается для минимизации негативных факторов и максимального использования благоприятных обстоятельств.

Турфирма «Дороги мира» очень серьезно относится к планированию работы на определенный период времени и прослеживает все возможные проблемы заранее.

Планирование позволяет решать следующие управленческие задачи:

- своевременное обновление и совершенствование продукции, расширение перечня услуг и повышение их качества в соответствии с рыночной конъюнктурой;
- расширять рынки и развивать новые сегменты;
- более рациональное использование ресурсов предприятия;
- оценить свой бизнес беспристрастно, чтобы выявить слабые места;
- предвидеть перспективы развития компании, обеспечить ее финансовую стабильность и конкурентоспособность, избежать рисков банкротства.

Планирование рассматривается как исходная база, основа для формирования экономической стратегии предприятия. Необходимым инструментом планирования является прогнозирование, метод вероятного планирования, в котором прогнозирование будущего основано на накопленном опыте и текущих предположениях о будущем.

ПК 4.2 Организация и контроль деятельности подчиненных.

Контроль персонала в турфирме занимает особое место в обеспечении эффективной деятельности предприятия. Автоматизированный контроль персонала турфирма может осуществлять комплексно или индивидуально по каждому из членов коллектива.

«Дороги мира», осуществляя контроль работы персонала в турфирме, проводит детальный анализ их эффективности и приносимой пользы для предприятия.

Контроль сотрудников в турфирме должен выполняться в обязательном порядке, ведь именно от них во многом зависит успех предприятия. Профессиональным программным обеспечением производится контроль штата турфирмы ООО «Дороги мира» и всей ее кадровой политики.

Контроль сотрудников туризма для турфирмы является не единственной задачей, выполнением которой занимается система учета. Она обязательно осуществляет контроль базы клиентов в турфирме.

Система контроля туров в турфирме также обеспечивает нужный уровень и качество продаж. Все эти средства, также, как и автоматизированная система контроля рабочих в турфирме, обеспечивают успех предпринимательской деятельности.

Автоматизированная система учета не просто осуществляет производственный контроль турфирмы, но и помогает найти наиболее выгодные способы организации труда для повышения дохода и уменьшения затратной части.

Автоматизация контроля турфирмы позволяет бизнесу идти в ногу со временем и опережать конкурентов в своей работе на много шагов вперед. С профессиональной программой происходит полная оптимизация контроля в турфирме и улучшение всех рабочих показателей.

Анализируя организационную культуру фирмы, необходимо отметить, что в силу незначительности масштабов ООО «Дороги мира» между сотрудниками складываются тесные контакты, неформальное общение играет в управлении организацией значительную роль. Также нужно подчеркнуть, что преобладание неформального общения над формальным может иметь нежелательные последствия. Например, отсутствие субординации между уровнями управления в организационной структуре может привести к нарушению процесса исполнения решений.

Уровень организационной культуры можно охарактеризовать средним значением, так как в организации не практикуются совместные мероприятия, преследующие целью сплочение коллектива и развитие командного духа.

Для решения выявленных проблем необходимо реализовать ряд мероприятий. Руководству предприятия необходимо обратить внимание на такую характерную проблему организации, как отсутствие возможности карьерного роста.

Для решения данной проблемы руководству можно порекомендовать внедрить систему активного и разнопланового стимулирования сотрудников с целью компенсации выявленного недостатка в управлении фирмой.

Для повышения уровня организационной культуры необходимо посоветовать руководству проводить мероприятия, направленные на сплочение и развитие командного духа коллектива работников. В качестве таких мероприятий можно проводить тренинги с участием определенных специалистов, корпоративные праздники или коллективные поездки. Ввести систему вознаграждения, материального и морального поощрения.

Мотивация позволяет решить такие задачи, как стабилизация коллектива, повышение результативности труда и заинтересованности в мобильности, обеспечение систематического роста квалификации. Здесь необходимо четко определить различного рода премии, прибавки к заработной плате.

ПК 4.3 Оформление отчетно-планирующей документации

Отчетная документация – своды информации, включают в себя данные из первичной учетной документации и вторичной учетной документации, и служат для целей управленческого, бухгалтерского и налогового учета.

Первичная учетная документация – документ, составляемый при совершении факта хозяйственной жизни, а если это не представляется возможным – непосредственно после его окончания, на бумажном носителе и (или) в виде электронного документа, подписанного электронной подписью, по форме, утвержденной руководителем экономического субъекта по представлению должностного лица, на которое возложено ведение бухгалтерского учета.

Вторичная учетная документация – документ, составляемый на основе первичной учетной документации и служащий дополнительным основанием для совершения факта хозяйственной жизни.

Отдельные виды и разновидности документов составляют систему документации. К плановым документам ООО «Дороги мира» относятся: перспективный план; график; схема; генеральную схему. К отчетным относят документы, содержащие сведения о результатах деятельности предприятия за определенный период времени. Эти документы могут составляться по различным направлениям деятельности. Отчетная документация в деятельности предприятий и государства выполняет функцию обратной связи, позволяя сопоставить полученные результаты с плановыми показателями. Ее анализ позволяет корректировать и совершенствовать деятельность.

Отчетная документация предприятия состоит из нескольких комплексов документов:

- государственная статистическая отчетность;
- ведомственная отчетность;
- внутрифирменная отчетность.

Отчет – документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период времени, выполнении мероприятий, поручений, заданий, представляемый руководителю структурного подразделения предприятия или вышестоящему органу.

Доходы организации – это увеличение экономических выгод в результате поступления активов и (или) погашения обязательств, приводящее к увеличению капитала организации, за исключением вкладов участников (собственников имущества).

Расходы организации – это уменьшение экономических выгод в результате выбытия активов (денежных средств, иного имущества) и (или) возникновения обязательств, приводящее к уменьшению капитала этой организации.

ООО «Дороги мира» работает по упрощенной системе налогообложения. Первая форма УСН: организация платит 15 процентов с разницы между доходами и расходами. Под доходами здесь подразумевается валовой, общий доход фирмы, а под расходами – все расходы, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности. К расходам в данном случае относятся все траты на приобретение имущества, сырья, материалов, рекламу, зарплата работникам, командировочные и транспортные расходы, расходы на бухгалтерские услуги. Составить график продаж туристского продукта (за месяц, год) и сделать вывод по работе предприятия.

Каждая туристическая фирма стремится к увеличению положительных отзывов от постоянных клиентов, пользующихся ее услугами из года в год, повышению качества обслуживания и поддержанию хорошей репутации на рынке туристических услуг. Компании крайне важно быть в курсе всех изменений, касающихся ее деятельности и уметь оперативно отреагировать на них, быстро находить необходимую информацию, четко и грамотно оформлять комплекты документации по работе с клиентами и партнерами.

6 Индивидуальное задание

Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии

Инструктор обращает внимание на важность регулярного обновления знаний и навыков в области техники безопасности, а также на необходимость сообщения о любых небезопасных условиях или происшествиях, с которыми сотрудники могут столкнуться.

Инструктаж по технике безопасности на ООО «Дороги Мира» является обязательной для всех сотрудников и проводится при приеме на работу, а также регулярно повторяется с целью поддержания высокого уровня безопасности на предприятии. Кроме общего инструктажа, необходимо проводить специализированный инструктаж для каждой конкретной рабочей позиции или для работ, связанных с особыми опасностями. Это может включать инструктаж по работе с техникой и оборудованием, работе на высоте, работе с химическими веществами и так далее. Все сотрудники должны быть в курсе принятых на предприятии процедур, норм и правил безопасности. Техника безопасности должна стать неотъемлемой частью рабочего процесса, а ее соблюдение должно стать привычкой для каждого сотрудника. Инструктор по технике безопасности также оказывает помощь сотрудникам в случае возникновения любых вопросов или неясностей в области безопасности. Он предлагает регулярные тренинги и практические занятия, чтобы улучшить знания и навыки сотрудников и помочь им быть готовыми к возможным аварийным ситуациям.

ООО «Дороги Мира» стремится к созданию безопасной и здоровой рабочей среды для всех своих сотрудников. Техника безопасности является неотъемлемой частью этого процесса и требует участия и сотрудничества всех работников в достижении этой цели. Каким-либо вопросам, связанным с безопасностью на предприятии, следует обратиться к инструктору по технике безопасности или другим ответственным лицам на предприятии. Безопасность как для сотрудника является приоритетом для ООО «Дороги Мира» и их коллективное участие в обеспечении безопасности помогает создать эффективную и процветающую организацию.

Инструктаж по технике безопасности на ООО «Дороги Мира»:

1) вступление: приветствие сотрудников и представление инструктора по технике безопасности, напоминание о важности соблюдения правил и норм безопасности;

2) общие правила безопасности (соблюдайте инструкции, предписания и требования, установленные в рабочих документах; не допускайте работу под воздействием алкоголя, наркотиков или других веществ, которые могут негативно повлиять на ваше состояние используйте личные защитные средства (ЗИП) в соответствии с требованиями для каждого конкретного вида работ; проводите работы только после ознакомления с предупреждением о возможных опасностях и применяйте меры предосторожности для предотвращения возможных аварий и травм);

3) защита от пожара (знакомство с правилами пожарной безопасности, включая эвакуацию и использование средств пожаротушения; проверка наличия и исправности пожарных принадлежностей на рабочих местах и внутри зданий);

4) организационные аспекты работ на предприятии (ознакомление с основными процессами и операциями, выполняемыми на предприятии; уточнение совместной работы и взаимодействия между различными отделами и производственными группами; ознакомление с правилами работы с оборудованием, инструментами и механизмами, используемыми при производстве работ);

5) электробезопасность (ознакомление с правилами работы с электрическим оборудованием и электроинструментом; инструктаж по безопасной эксплуатации электрических источников питания и проведению электромонтажных работ);

6) личная безопасность (правила обращения с тяжестями, особенности работы в условиях повышенной опасности и при работе по высоте; ознакомление со световозвращающей амуницией и другими средствами индивидуальной защиты, необходимыми при работе в темное время суток или в условиях плохой видимости).

Завершив инструктаж, инструктор отвечает на вопросы сотрудников и уточняет, что дальнейшая безопасность при выполнении работы зависит от каждого сотрудника.

Заключение

В условиях неблагоприятной эпидемиологической обстановки развитие туристического бизнеса оказалось под серьезной угрозой. В сфере туризма тесно переплетены интересы культуры и транспорта, безопасности и международных отношений, экологии и занятости населения, гостиничного бизнеса и санаторно-курортного комплекса.

В России туризм является относительно молодой отраслью, практически новой, значительно изменившейся с распадом СССР. Поэтому расширение материальной и совершенствование законодательной базы туризма, в том числе и в такой сфере взаимоотношений турфирмы и путешественников, как защита прав и интересов туристов.

На данный момент начинает расти спрос на внутренний туризм. К полному восстановлению туристской сферы страны смогут прийти не раньше, чем в 2024 году – считают в ООН.

По данным Ассоциации туроператоров России и туристических администраций регионов: 1,3 млн рублей – потери туристической отрасли России из-за пандемии, 50 тысяч турагентов и других сотрудников этой сферы потеряли работу в 2020 году.

Это крайне большие цифры для развития туризма в стране, те турфирмы, которые не смогли перейти на внутренний туризм в основном, закрылись. Очень непросто пришлось турфирмам Дальнего востока, которые ориентировались на азиатский сегмент, им тяжелее перейти на внутренний туризм, так как популярные направления находятся больше в западной стороне нашей страны и для туристов выгоднее.

Прохождение практики в турфирме «Дороги мира» показало, как важно не опускать руки в тяжелых ситуациях и продолжать работу дальше. На себе получилось прочувствовать работу как турагента, так и экскурсовода, что очень важно в формировании профессиональных качествах.

У предприятия есть еще огромный плюс – это отношение в коллективе, комфортное и простое общение, трудолюбие и взаимовыручка, не каждое агентство может этим похвастаться.

В настоящие дни «Дороги мира» проводят свою работу в основном удаленно, но это не мешает клиентам обращаться за покупкой тура, ведь за 9 лет своего существования турфирма обеспечила себя постоянной базой клиентов, которая постоянно растет, что говорит о качестве предоставляемых услуг, а также профессионализме сотрудников. Еще важным моментом является то, что турфирма развивается во всех возможных направлениях, которые открыты на данный момент и директор турфирмы Анна Юрьевна проверяет каждое направление на себе, перед тем как рекомендовать его туристам.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма: учебное пособие / Ю. А. Матюхина. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019 – 310 с. (Дата обращения: 12.03.2024)
- 2 Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021 – 120 с. (Дата обращения: 12.03.2024)
- 3 Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие/А. Я. Котанс. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019 – 384 с. (Дата обращения: 17.03.2024)
- 4 Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 50690 – 2010 – Москва: Изд-во стандартов, 2011 – 11с. (Дата обращения: 17.03.2024)
- 5 Туризм на Дальнем Востоке: бизнес, инвестиционные стратегии, образование и экология. // Материалы региональной научно – практической конференции. – Владивосток: ДВГАЭУ, 2020 – 356 с. (Дата обращения: 20.03.2024)
- 6 Арзамасцев И.С. Природопользование в прибрежных зонах: основные понятия, зонирование и проблемы управления / И.С. Арзамасцев // Таможенная политика России на Дальнем Востоке. – 2019 – № 4 – С. 76-89 (Дата обращения: 21.03.2024)
- 7 Масилова М.Г. Сервисная деятельность: учебное пособие / М.Г. Масилова. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2018 - 112 с. (Дата обращения: 24.03.2024)
- 8 Гражданский Кодекс Российской Федерации: часть первая от 30.11.1994 г.; часть вторая от 26.06.1996 г.; часть третья от 26.11.2018 г.: офиц. текст: по состоянию на 26.02.2018 г. / М-во юстиции Рос. Федерации. – Москва: Экзамен, 2019 - с.1159 (Дата обращения: 28.03.2024)
- 9 Фридман, А. М. Финансы организации (предприятия): учебник для студентов вузов / А. М. Фридман. – 2-е изд. – Москва: Дашков, 2021 – 85 с. (Дата обращения: 01.04.2024)
- 10 Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. - СПб: Питер, 2018 - 247 с. (Дата обращения: 05.04.2024)

Приложение А

Схема проезда к ООО «Дороги мира»

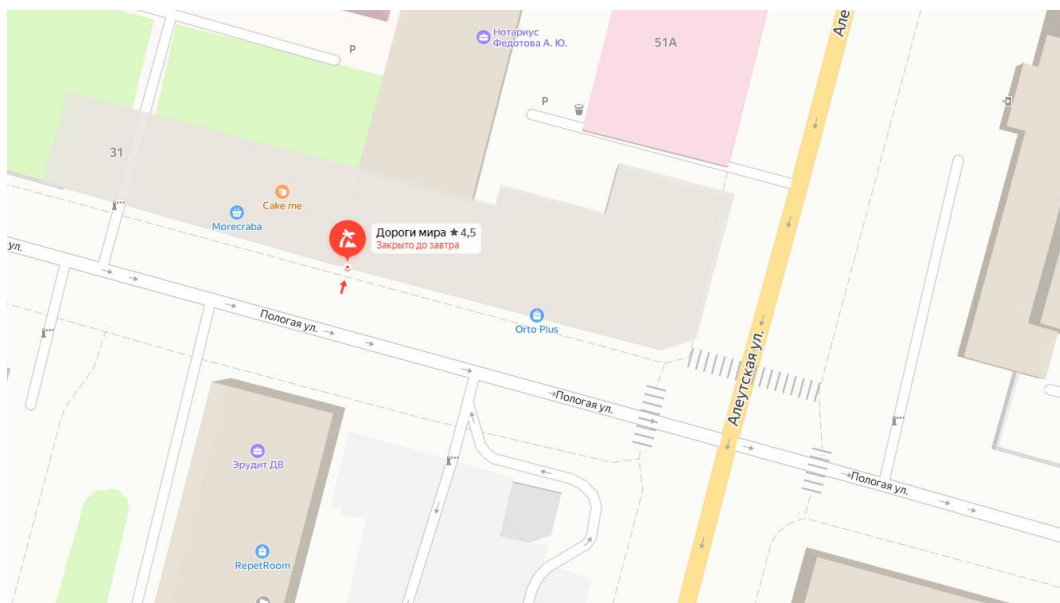


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Дороги Мира»

Приложение Б
Логотип ООО «Дороги мира»



Рисунок А1 – Логотип турфирмы ООО «Дороги мира»

Приложение В

Туристская путевка

Типовая форма ТУР-1 Утверждена Министерством финансов РФ 10.04.1996 г. № 160030-19
Зарегистрировано в Министерстве Юстиции России 30 января 1997 г. № 1239 ОКУД 0791611

Продавец: _____

ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА серия __ № _____

ТУР: _____
наименование тура, код по ОКУН, по классификатору, номер сертификата

Покупатель: юридическое лицо: _____
наименование, ФИО руководителя, юридический адрес

физическое лицо: _____
банковские реквизиты, тел./факс, адрес офиса
_____ ФИО, данные ОП, ОЗП, адрес, тел. (служебный, домашний)

Список туристов: _____
ФИО, данные ОП, ОЗП, адрес, тел. (служебный, домашний)

Наличие руководителя группы: _____

Продолжительность поездки: с _____ по _____ г.

Маршрут поездки и страны (пункты) пребывания:

начало маршрута (город РФ, а/п., ж/д., авт., речн., мор., вокзалы отъезда)

пункты пребывания

окончание маршрута (город РФ, а/п., ж/д., авт., речн., мор., вокзалы прибытия)

Пакет услуг: категория проездного билета _____

номер _____ питания _____

виза _____ страховка _____ трансфер _____

Экскурсионная программа: _____
количество экскурсий, способ передвижения

Дополнительные оплаченные услуги: _____
наименование

Стоимость путевки _____
Сумма прописью

Дата продажи: _____

Продавец
Покупатель

ОТРЫВНОЙ ТАЛОН
к туристской путевке

серия __ № _____

Тур: _____
наименование тура

Покупатель: _____
наименование, ФИО руководителя

_____ для юрид. лиц данные ОП, адрес.

_____ тел. для физ. лиц

Продолжительность поездки:

с _____ г. по _____ г.

Список туристов: _____

_____ Ф.И.О.

Оплаченные услуги: _____

_____ полный перечень услуг

Стоимость путевки: _____

_____ сумма прописью

Продавец: _____

М.П.
С условиями предоставления
туристских услуг ознакомлен
и согласен.

Покупатель: _____

М.П. (для организаций)

Дата продажи: _____ г.

Рисунок В.1 – Туристская путевка

Индивидуальное задание по производственной практике

Студентка Кононенко Роза-Мария Олеговна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 180 часов с «12» марта 2024 г. по «15» апреля 2024 г. в организации ООО «ДОРОГИ МИРА», расположенной по адресу г. Владивосток, ул. Алеутская д. 51.

Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) практики

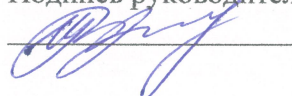
№ n/n	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.	1
	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	
2	Осуществление маркетинговых исследований	7
3	Проведение анализа деятельности других туркомпаний	8
4	Распространение рекламных материалов и сбор информации	8
5	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	8
6	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	8
7	Составление турпакета с использованием иностранного языка	8
8	Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранных граждан	8
9	Оформление страховых полисов	8
10	Работа с заявками на бронирование турпродукта	8
	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	8
11	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран	8
12	Работа с запросами клиентов	8
	Работа с агентскими договорами	
	Консультирование партнеров по турпродуктам	
13	Предоставление информации турагентам по рекламным турам.	8
	Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных	
14	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг	8
	Контроль наличия туристов	
15	Построение управленческой деятельности	8
	Организация работы функциональных служб	
16	Принятие управленческого решения	8
	Управление персоналом функциональных служб	
17	Организация управленческих команд	8
	Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности	
18	Управление групповыми явлениями и процессами	8
	Разработка должностных инструкций	

19	Применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности	8
	Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике	
20	Ведение деловой документации	8
	Работать и организовывать работу с офисной техникой	
21	Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий	8
	Осуществление хранения и поиска документов	
22	Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте	8
	Осуществление автоматизированной обработки документов	
23	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «12» марта 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «15» апреля 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Григорьевская И.В., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Кононенко Роза-Мария Олеговна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную практику (по профилю специальности) в объеме 180 часов в с «12» марта 2024 г. по «15» апреля 2024 г. в организации ООО «ДОРОГИ МИРА», расположенной по адресу г. Владивосток, ул. Алеутская д. 51.

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Ведение документооборота с использованием информационных технологий. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранных граждан.	<i>Отлично</i>
	ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний. Распространение рекламных материалов и сбор информации. Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран.	<i>Хорошо</i>
	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Составление турпакета с использованием иностранного языка. Работа с заявками на бронирование турпродукта. Консультирование партнеров по турпродуктам. Предоставление информации турагентам по рекламным турам.	<i>Отлично</i>

	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Оформление страховых полисов. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта. Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг			
Управление функциональным подразделением организации	ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Построение управленческой деятельности. Организация работы функциональных служб. Управление групповыми явлениями и процессами. Разработка должностных инструкций.	Отлично
	ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Контроль наличия туристов. Принятие управленческого решения. Управление персоналом функциональных служб. Организация управленческих команд. Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности. Применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности. Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике.	Хорошо
	ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию	Ведение деловой документации. Работать и организовывать работу с офисной техникой.	Отлично

		Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий. Осуществление хранения и поиска документов. Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте. Осуществление автоматизированной обработки документов.	<i>Отлично</i>
Итоговая оценка по ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации			<i>Отлично</i>

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 15 апреля 2024 г.

Оценка за практику *отлично*

Руководитель практики от предприятия



Решетникова А. Ю.

Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студентка Кононенко Роза-Мария Олеговна,

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм, специалист по туризму

Группа СО-ТУ-21-1

Место прохождения практики ООО «ДОРОГИ МИРА», г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 51.

Сроки прохождения с «12.03.2024» по «15.04.2024»

Инструктаж на рабочем месте «12» марта 2024 г
дата

Деф Миланов А.Ю.
подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
12.03.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	Деф
13.03.2024	Осуществление маркетинговых исследований	4	Деф
14.03.2024	Проведение анализа деятельности других туркомпаний	5	Деф
15.03.2024	Распространение рекламных материалов и сбор информации	5	Деф
16.03.2024	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	5	Деф
17.03.2024	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	4	Деф
18.03.2024	Составление турпакета с использованием иностранного языка	4	Деф
19.03.2024	Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранных граждан	5	Деф
20.03.2024	Оформление страховых полисов	5	Деф
21.03.2024- 22.03.2024	Работа с заявками на бронирование турпродукта	5	Деф
	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	4	
23.03.2024- 24.03.2024	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран	5	Деф
	Работа с запросами клиентов	5	
	Работа с агентскими договорами	5	
25.03.2024- 26.03.2024	Консультирование партнеров по турпродуктам	4	Деф
	Предоставление информации турагентам по рекламным турам	5	

	Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных	4	Duf
27.03.2024-28.03.2024	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг	5	Duf
	Контроль наличия туристов	5	
29.03.2024-30.03.2024	Построение управленческой деятельности	4	Duf
	Организация работы функциональных служб	5	
31.03.2024	Принятие управленческого решения	5	Duf
01.04.2024	Управление персоналом функциональных служб	4	Duf
02.04.2024	Организация управленческих команд	4	Duf
03.04.2024	Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности	5	Duf
04.04.2024	Управление групповыми явлениями и процессами	5	Duf
05.04.2024	Разработка должностных инструкций	4	Duf
06.04.2024	Применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности	4	Duf
07.04.2024	Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике	5	Duf
08.04.2024-09.04.2024	Ведение деловой документации	4	Duf
	Работать и организовывать работу с офисной техникой	5	
10.04.2024	Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий	5	Duf
11.04.2024	Осуществление хранения и поиска документов	4	Duf
12.04.2024	Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте	5	Duf
	Осуществление автоматизированной обработки документов	5	
13.04.2024-14.04.2024	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	5	Duf
15.04.2024	Дифференцированный зачет	5	Duf

Руководитель

М.П.



Ирина Николаевна
Ф.И.О.

№

Характеристика деятельности студента
Кононенко Розы-Марии Олеговны
 группы СО-ТУ-21-1 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	Высокий
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	Высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	Высокий
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	Высокий
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Высокий
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	Высокий
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	Высокий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	Средний
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	Средний

ПК 3.1	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	высокий
ПК 3.2	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний	средний
ПК 3.3	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	высокий
ПК 3.4	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	высокий
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения	Построение управленческой деятельности	средний
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Организация управленческих команд	высокий
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию	Осуществление ведения деловой документации	высокий

Руководитель практики (от организации) _____



(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.

Риминштейн А.Ю.

Характеристика

Кононенко Роза-Мария Олеговна, студентка 3 курса, специальности «Туризм» проходила производственную практику в туристской фирме ООО «Дороги мира», с «12» марта 2024 г. по «15» апреля 2024 г., расположенной по адресу: г. Владивосток, ул. Алеутская, 51.

За время прохождения практики Кононенко Роза-Мария Олеговна ознакомилась со структурой организации, порядком ведения кадрового делопроизводства, учета и хранения документов. Принимала участие в подготовке документов.

В отношении профессиональных качеств Кононенко Роза-Мария Олеговна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности. Кононенко Роза-Мария Олеговна внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

В межличностных отношениях вежлива, общительна, легко приспосабливается к работе в коллективе.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

/Руководитель практики от организации А.Ю. Филимоновна



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


НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Кононенко Роза-Мария Олеговна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-21-1
согласно приказу ректора № 1706-с от 04.03.24 года
направляется в ООО "Дороги мира", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 5 недель с 03.2024 года по 15.04.2024 года.

Руководитель практики Григорьевская И.В.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Дороги Мира»	12.04.2024	
ООО «Дороги Мира»	15.04.2024	