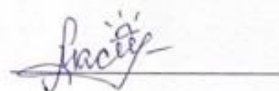


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
ИНСТИТУТ КРЕАТИВНОЙ ИНДУСТРИИ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

ОТЧЕТ
по производственной сервисной практике

Студент
гр. БСС-19-СТ1



А.С. Молочкова

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


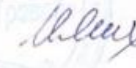

Студент Молочкова Алена Сергеевна
Кафедры ДЗТ группы БСС-19-СТ1

согласно приказа ректора № _____ от _____ 2022 г.

Направляется в Общество с ограниченной ответственностью «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  _____ 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	  

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

ЗАДАНИЕ
на производственную сервисную практику

Студенту Молочковой Алены Сергеевны

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  _____ А.С. Молочкова

РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) прохождения производственной сервисной практики

Студент Молочкова Алена Сергеевна направляется для прохождения производственной сервисной практики в ООО «ВГУЭС ТРЭВЭЛ» с 13.06.2022 г. по 16.07.2022 г.

1. описание выполняемых работ по программе	2. сроки выполнения		3. отметка о выполнении	4. подпись руководителя
	5. начало	6. кончание		
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>Омел</i>	<i>Мельникова</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>Омел</i>	<i>Мельникова</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>Омел</i>	<i>Мельникова</i>
Обработка и систематизация собранного нормативного и фактического материала. Написание отчета по практике	11.07.2022	15.07.2022	<i>Омел</i>	<i>Мельникова</i>
Сдача отчета по практике руководителю от университета	14.07.2022	16.07.2022	<i>Омел</i>	<i>Мельникова</i>

Студент-практикант
А.С. Молочкова А.С. Молочкова

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

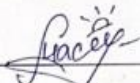
Студентки Молочковой Алены Сергеевны

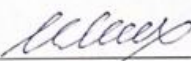
Группы БСС-19-СТ1 курса 3 направления 43.03.01 Сервис, профиль Сервис на транспорте

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:  (А.С. Молочкова)

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

Содержание

Введение.....	7
1 Организационно-правовая форма предприятия, форма собственности и организационная структура сервисного предприятия.....	8
2 Краткая характеристика услуг предприятия.....	9
2 Государственные нормативно-правовые документы и внутренние документы.....	11
4 Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.....	12
5 Сервисные технологии, применяющиеся в деятельности предприятия.....	15
6 Оценка процесса предоставления услуг потребителю.....	16
Заключение.....	19
Список использованной литературы.....	20
Приложение А. Программа образовательного тура.....	21
Приложение Б. Экскурсия по мистическим местам Санкт-Петербурга.....	24
Приложение В. Знакомство с отелем бизнес-класса.....	25
Приложение Г. Диплом участия в конференции.....	27
Приложение Д. Экскурсия по музею железных дорог России.....	28
Приложение Е. Экскурсия по Эрмитажу.....	30
Приложение Ё. Экскурсия по г. Пушкин.....	32

Введение

По окончании 3-го курса ВУЗы отправляют студентов на профильные предприятия проходить производственную практику, целью которой является закрепление полученных знаний за время обучения и приобретение новых навыков, необходимых для успешной работы в области сервиса.

Место прохождения практики: Общество с ограниченной ответственностью «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».

ВГУЭС ТРЭВЕЛ – это туристическая компания, созданная 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. Официально основным видом деятельности является Научные исследования и разработки в области общественных и гуманитарных наук.

Целью производственной сервисной практики бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» является: закрепление теоретических знаний, полученных во время аудиторных занятий; приобретение профессиональных умений и навыков, связанных с работой в контактной зоне с клиентом и формированием системы клиентских отношений; поиск и анализ информации для подготовки выпускной квалификационной работы.

Задачами производственной сервисной практики являются:

1. Анализ внешней и внутренней среды, бизнес – модели сервисной организации;
2. Выявление особенностей сервисной деятельности предприятия, организации и планирования клиентоориентированного сервиса на предприятии;
3. Участие в процессе обслуживания клиентов, работа в контактной зоне.

1 Организационно-правовая форма предприятия, форма собственности и организационная структура предприятия

Полное юридическое наименование: обществом с ограниченной ответственностью «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».

Форма собственности: Смешанная российская собственность с долей федеральной собственности;

Руководитель: Генеральный директор Михина Илона Сергеевна с 08 августа 2016 г.;

Уставный капитал: 10 000 руб.;

Дата регистрации: 08.08.2016 г.;

Статус: Действующее;

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

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

ИНН: 2536296924; КПП: 253601001;

ОГРН: 1162536079045 от 08 августа 2016 г.;

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.

Организационная структура этой сервисной компании – вертикальная, а это значит, что все сотрудники подчиняются напрямую генеральному директору, то есть это иерархическая структура, которая обладает высокой степенью централизации при принятии решений. Такая структура обеспечивает высокий уровень контроля процессов, происходящих на предприятии, а поскольку в данной компании в подчинении у генерального директора три сотрудника, то на него не оказывается огромная нагрузка, как например на руководителей, у которых в подчинении огромный штат сотрудников.

2 Краткая характеристика услуг предприятия

Услуги, оказываемые ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в сфере внутреннего туризма:

- 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.

Что касается работы компании на международном направлении, турагентство до пандемии COVID-19 занималось международными выездными турами и реализовало поездки во Вьетнам, Таиланд, Индонезию, Гонконг, Южную Корею, Китай, Сингапур, Японию и другие страны на чартерных авиарейсах. На данный момент часть стран полностью или частично закрыта для туристов, из-за чего туризм в эти страны ограничен.

Дополнительными услугами в этой сфере являются:

- бронирование и продажа авиабилетов по любым направлениям;
- заключение договоров по страхованию туристов и багажа;
- оказание визовой поддержки, выезжающим за рубеж.

Также, в сфере международного туризма компанией предлагаются программы стажировок студентов ВУЗов в Японии и в Южной Корее, что способствует подготовке высококвалифицированных кадров в сфере туризма, а также более плодотворным отношениям с деловыми партнерами за рубежом.

Однако из-за сложной политической ситуации в мире на данный момент сложно какие страны будут открыты для нас и с какими деловыми партнёрами за рубежом будут возобновлены отношения в дальнейшем.

Теперь возьмём одну услугу и рассмотрим её более подробно.

Услугу «тур по историческим местам г. Санкт - Петербург» можно классифицировать по К. Лавлоку. Он разработал 5 матриц, отвечающих за разные функции:

1. Природа предоставления услуг: действия по предоставлению услуг – неосязаемые; объект воздействия – иные объекты.

2. Взаимодействие с потребителем: предоставление услуг – продолжительное; тип

взаимодействия между сервисной организацией и её потребителем – оформленное.

3. Кастомизация услуги и использование мнения контактного персонала: степень использования мнения контактного персонала – высокая; степень кастомизации услуги – высокая.

4. Способ доставки услуги: взаимодействия потребителя и организации – потребитель «идет» к организации; место предоставления услуги – единственное.

5. Колебания спроса на услуги и возможности его удовлетворения: возможности удовлетворения пикового спроса – пиковый спрос регулярно превышает мощность; диапазон наибольшего спроса во времени – узкий.

То есть услуга, предоставляемая ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», заключается в том, что компания предоставляет клиенту тур по его запросу. Для осуществления данной услуги между сторонами заключается официальный индивидуальный договор, по которому компания обязуется предоставить клиенту программу тура на определенный срок и выполнять обязательства, прописанные в договоре, на протяжении всего срока. Клиент сам находит компанию и приезжает в её единственный офис для заключения договора найма. Услуги предоставления туров имеют сезонные скачки спроса, но в то же время при резком его подъеме не смогут удовлетворить все потребности клиентов, так как количество мест, предлагаемых программой тура, может быть ограничено.

3 Государственные нормативно-правовые и внутренние документы предприятия

В ходе деятельности компания ссылается и использует следующие нормативные документы: - 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 [1].

- Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» - Текущий закон определяет права граждан Российской Федерации на перемещение через границы, а также определяет необходимые для этого условия [2].

- ФЗ «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 [3].

- Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 - Акт определяет Общие положения, Требования к организации деятельности исполнителя, а также условия заключения договора о реализации туристского продукта [4].

- ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования - Данный стандарт устанавливает общие требования к туристским услугам [5].

- 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 [6].

- Закон РФ от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» - Закон регулирует отношения между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами, импортерами при продаже туристских услуг или товаров, устанавливает права потребителей на приобретение продукции надлежащего качества [7].

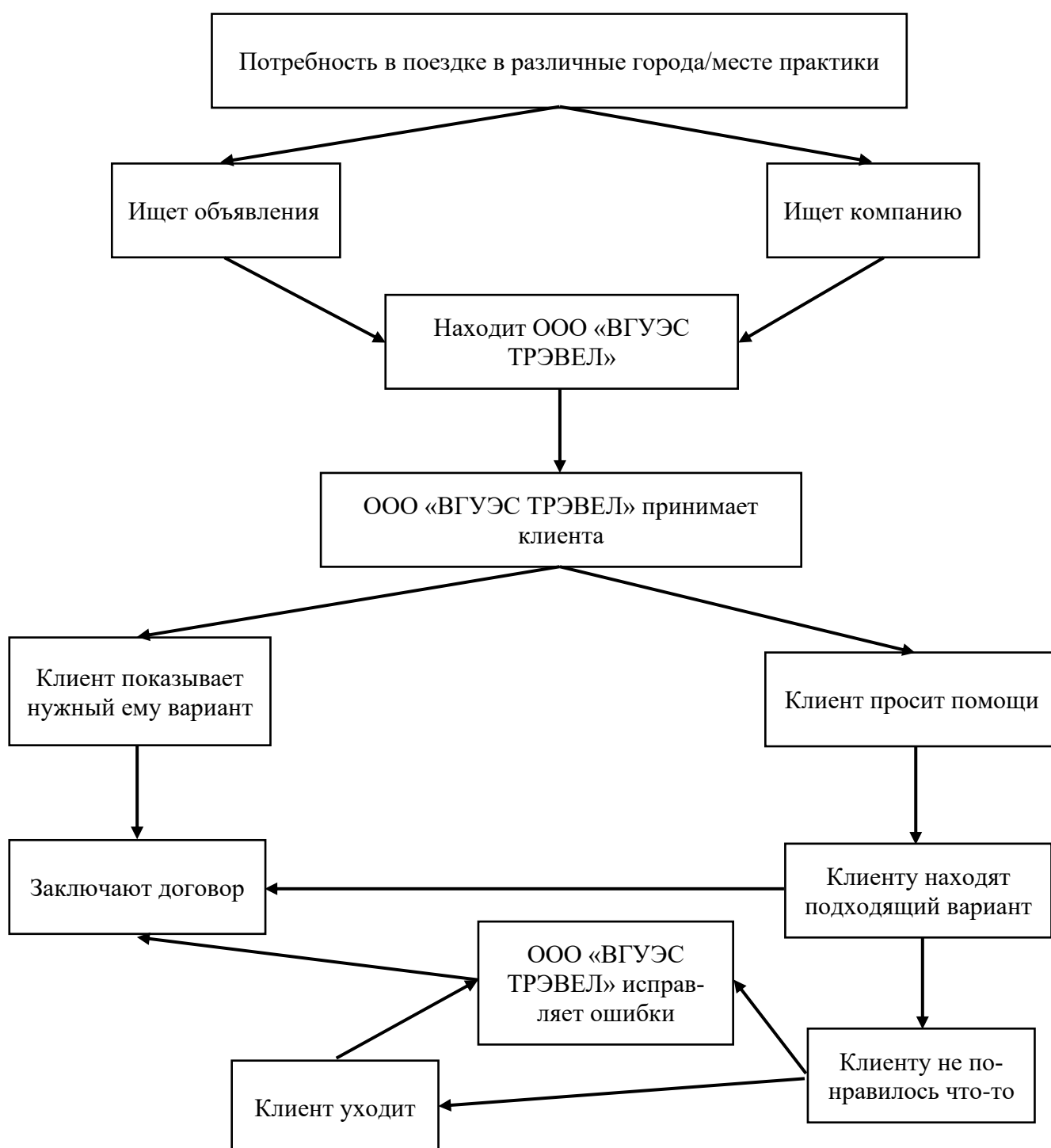
- Федеральный закон № 152-ФЗ "О персональных данных" - Целью Федерального закона является обеспечение защиты прав и свобод потребителей при обработке их персональных данных [8].

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

Алгоритм создания услуги примерно выглядит так: у человека появляется потребность, он хочет отправиться в поездку в какой-нибудь город России, для этого он начинает искать подходящие варианты или компанию, которая ему в этом поможет. Он находит данное сервисное предприятие и приходит в него. Если нет очереди, то его принимают сразу и выслушивают его. Он либо предлагает то, что нашёл, либо просит помочь подобрать что-либо. Если он выбрал что-то конкретное, то с ним заключают временный договор, если нет, то помогают подобрать и только потом заключают договор, что представлено на рисунке 1.

Рисунок 1 - Алгоритм создания услуги.



Жизненный цикл зоны ожидания.

Зона ожидания – это место, где клиенты ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» могут отдохнуть после дороги, подождать, когда подойдёт их очередь. Она оборудована мягким, удобным диваном, также есть возможность выпить кофе/чай.

1) Разработка зоны ожидания. Сотрудники предлагают создать данную услугу и начинают продумывать всё до мелочей, где будет находиться зона ожидания, что будет включать в себя, её удобство, цветовая гамма и т. д, по времени заняла примерно 12 ч.;

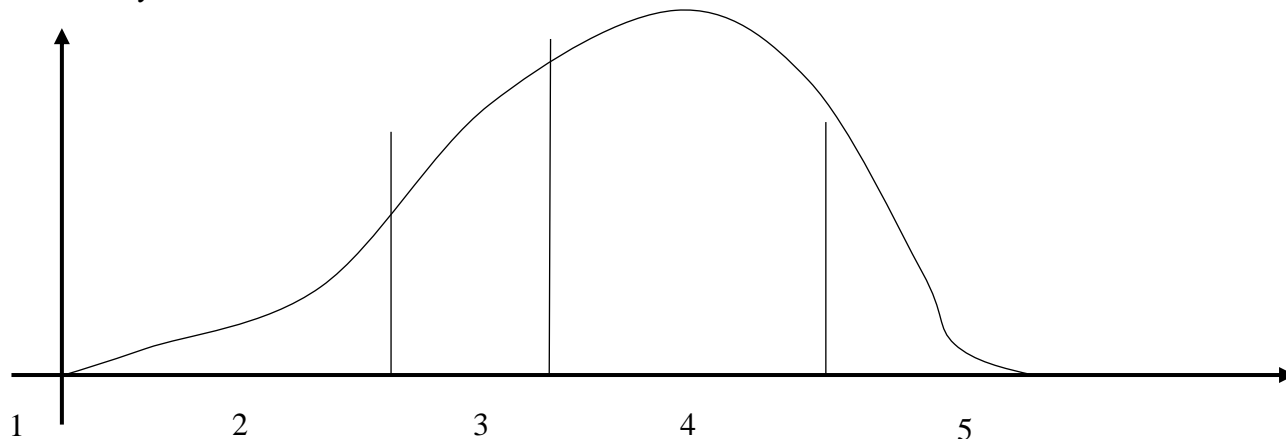
2) Внедрение данной услуги в ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ». После того как услугу разработали, приступают к её внедрению, по времени заняло примерно 24 ч.;

3) Предоставление клиентам возможность воспользоваться зоной ожидания. Все, клиенты, посетившие предприятие могут воспользоваться зоной ожидания, по времени занимает примерно 0 ч.;

4) Использование данной зоны на определённое количество времени. Клиент может располагаться в зоне ожидания необходимое ему время до его очереди, и выпить чай/кофе или прохладительный напиток, по времени заняло примерно 5-30 мин.;

5) Покидание зоны ожидания после того, как подошла очередь клиента, что представлено на рисунке 2. Жизненный цикл зоны ожидания, по времени занимает примерно 1-5 мин.

Рисунок 2 - Жизненный цикл зоны ожидания



Компания ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является маленькой фирмой, из чего можно понять, что каких-то жестких рамок сотрудникам не предъявляются. Но при этом к сотрудникам применяются некоторые основные элементы, позволяющие повысить уровень сервиса:

1. Стандарты обслуживания. Основой стандартов обслуживания в компании являются:

- а) поведение сотрудников, то есть сотрудники должны быть сдержаны и уважительны в отношении клиентов компании;

- б) время обслуживания клиентов, так время обслуживания одного клиента при консультации не должно превышать 20 минут, если в офисе ожидают консультации другие клиенты,

а администратор должен отвечать на телефонные звонки в течении 3-5 минут, чтобы не создавать очереди из звонящих;

в) рабочее место, которое должно быть чистым, без лишних предметов, но иметь всё необходимое для комфортной работы.

2. Инструменты оценки и контроля. Каждую неделю руководитель компании проводит собрание сотрудников, где обсуждаются вопросы прошлой недели и ставятся цели и задачи на будущую. Также периодически собирается и анализируется обратная связь от клиентов относительно предоставленного сервиса, далее прорабатываются жалобы и недочёты.

5 Сервисные технологии, применяющиеся в деятельности предприятия

Туристское агентство «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» осуществляет свою деятельность с 2006-го года. Предприятие имеет офис в здании ВГУЭСа, по соседству с различными организациями, в Фрунзенском районе города Владивосток. Перед входной дверью висит стенд с информацией об услугах, предлагаемых фирмой. Внутри помещения имеются три рабочих места, оснащенных оргтехникой и компьютерами, места для отдыха посетителей, предоставляются различные брошюры, проспекты и фотографии средств размещения, объектов экскурсионного показа, используемые агентами при подборе тура, экскурсии. По желанию клиента возможен видео – показ маршрута, гостиницы, транспортного средства, используемого при организации перевозок.

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.

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, а также каждый может выпить чашечку кофе, так как персонал очень дружелюбный и располагает клиентов к себе.

6 Оценка процесса предоставления услуг потребителю

В рамках производственной сервисной практики студентка 3-го курса направления «Сервис на транспорте» Молочкова А.С. решила ознакомиться с продуктом предприятия в лице потребителя. Их сотрудничество с предприятием ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» началось 05.01.2022 года, для этого нужно было написать Михиной Илоне Сергеевне о том, что вы хотите заключить договор об оказании услуги.

Поскольку билеты покупались заранее, то необходимо было отправить паспортные данные, Илона Сергеевна сообщила об этом, но информацию о том, в каком виде они должны быть сообщила в следующем сообщении, в результате чего паспортные данные были отправлены не совсем корректно на что последовала довольно резкая реакция, вызвавшая отрицательные эмоции.

08.01.2022 года была создана группа в социальной сети WhatsApp, в которую были добавлены все участники образовательного тура.

09.01.2022 года в группе было сказано о том, что до 10.01.2022 года включительно необходимо внести предоплату в размере 16 000 рублей, то есть предоплату необходимо было внести за 2 дня.

10.01.2022 года отправили бланк расписки, которую необходимо было заполнить и отправить в течении нескольких дней, из-за того, что для тура покупались субсидированные билеты, благодаря которым цена тура вышла дешевле.

19.01.2022 года нам сообщили отель для проживания и поинтересовались о том, с кем мы хотим проживать в комнате.

31.01.2022 года отправили информационное письмо, в котором сообщались правила написания статьи для выступления на конференции для практикантов и тех, кому статья необходима для подачи заявления на получение стипендии.

14.03.2022 года попросили внести остаток за тур в размере 22 000 рублей до 23.03.2022 включительно, то есть на оставшуюся оплату было выделено 10 дней.

01.04.2022 года в группу были отправлены вложения с электронными билетами на самолёт.

08.04.2022 нам отправили вложения с электронными билетами на сапсан.

13.04.2022 года в 17:00 прошло собрание, на котором всей группе сообщили правила безопасности во время поездки, кто будет руководителем группы и что с собой необходимо взять в поездку. Также в этот день в группу отправили программу образовательного тура, где всё было расписано подробно и по времени, что представлено в Приложении А.

Отдельно предупредили о том, что нужно взять с собой студенческий билет и пушкинскую карту, поскольку в городе присутствуют скидки для студентов, рассказали про онлайн

регистрацию и 15.04.2022 напомнили о ней.

16.04.2022 года утром необходимо было самостоятельно добраться в аэропорт Кневичи, в 10:00 пройти регистрацию на рейс SU 1705 авиакомпании Аэрофлот, сдать багаж и сесть на рейс.

По прибытию в Москву, аэропорт Шереметьево, получили багаж, сели в автобус и отправились на Ленинградский вокзал, дождались нужного времени, сели на сапсан и отправились в г. Санкт-Петербург, добрались до отеля и заселились.

17.04.2022 был днём отдыха, чтобы все могли расслабиться после долгой поездки.

18.04.2022 прошла экскурсия по мистическим местам Санкт-Петербурга. мы побывали в сакральных местах города, где мистика пересекается с реальностью, прикоснетесь к магической силе знакомых достопримечательностей. Во время экскурсии познакомились с малоизвестными страницами биографии императоров и императриц, узнали, где в Петербурге загадать желание так, чтобы оно обязательно сбылось, увидели здания, хранящие тайны прошлых лет, что представлено в Приложении Б.

19.04.2022 Познакомились с отелем бизнес-класса «AZIMUT». Здание отеля является самым высоким в исторической части Санкт-Петербурга, вид из него очень красивый, нам рассказали о политике отеля, о том, как можно попасть к ним на работу и подняться по карьерной лестнице. Продемонстрировали нам номера всех классов и рассказали о их стоимости. что представлено в Приложении В.

20.04.2022 прошла конференция, группа заслушала 7 докладов на тему туризма и кросс-культурных коммуникаций, задала интересующие их вопросы, жюри подвели итоги и озвучили их, что представлено в Приложении Г.

После группа отправилась в музей железных дорог России, где рассказали историю создания поездов и вагонов их модернизацию и о том, как в Императорской России выглядели вагоны и наполнение вагона в зависимости от класса пассажира, что представлено в Приложении Д.

21.04.2022 прошла экскурсия по Эрмитажу, на которую пустили не всех, из-за того, что произошли какие-то проблемы с билетами, что представлено в Приложении Д.

22.04.2022 был свободным днём, поэтому некоторая часть группы решила отправиться в Выборг, там мы посмотрели старинные здания и улицы города, а также побывали на экскурсии в Выборгском замке, что представлено в Приложении Е.

23.04.2022 Прошло рано утром, из-за чего было очень сложно проснуться, выездное занятие в Пушкин – экскурсия. В сопровождении студентов Санкт-Петербургского университета технологий, управления и экономики вы познакомитесь со знаковыми объектами города Пушкин, также мы побывали в Екатерининском дворце. Экскурсия по г. Пушкин была слабой,

поскольку её проводили студенты 1-го курса, которые почти ничего не знали, к тому же открыто показывали неприязнь к одной из своих одногруппниц, а их преподаватель заставляла всех покупать билеты на экскурсию во дворец, о которой ничего не было известно заранее, а всем несогласным отвечала достаточно грубо. На мой взгляд всё это является недопустимым и показывает их в негативном свете, что представлено в Приложении Ж.

24.04.2022 встали рано утром, собрались, сдали номера и отправились на сапсан, по прибытию в г. Москва отправились в аэропорт, прошли регистрацию и до посадки на рейс провели там часов 5, что казалось бесконечностью.

25.04.2022 года прошла посадка самолета, прощание с группой и поездка домой.

Можно сделать вывод, что поездка была увлекательной, мы побывали на различных экскурсиях, узнали больше о истории России, получили множество положительных эмоций и полезной информации, однако были и свои минусы. Выездное занятие необходимо было поставить в первый день тура, либо по времени сделать его позже, потому что в последний день вставать в 07.00 утра было проблематично, что касается общения ВГЭС ТРЭВЕЛ с клиентами, то все было хорошо, всю информацию они доносили подробно и заранее, кроме информации об оплате предоплаты, там они поступили непродуманно.

По поводу того, что программу тура скинули достаточно поздно, нельзя ничего сказать, потому что в феврале началась сложная политическая ситуация, из-за которой произошел скачек цен.

Заключение

ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является маленькой компанией, поэтому можно понять, что каких-то жестких рамок сотрудникам не предъявляются, однако они всё равно стараются для развития фирмы.

За время прохождения производственной сервисной практики были приобретены новые знания, которые помогли нам сформировать необходимые навыки для дальнейшей работы на сервисном предприятии.

Также мы смогли оценить процесс предоставления услуги в лице потребителя, во время которого не возникло никаких проблем, программа была составлена хорошо, было время как на получение знаний, так и на отдых, единственный минус, который был – это выездная экскурсия, которую поставили достаточно рано.

В компании работают добрые и отзывчивые люди, подробно всё объясняющие, благодаря чему никогда не возникало никаких проблем, а в случае чего нам всегда готовы были помочь. Если мы что-то делали не так, объясняли, как нужно поступить в той или иной ситуации, поддерживали.

Список использованной литературы

1. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». сайт – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/
2. Федеральный закон "О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию" от 15.08.1996 N 114-ФЗ [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». сайт – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_11376/
3. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». сайт – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/
4. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452 [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». сайт – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_69931/
5. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс] // – Электронный Фонд правовых и нормативно-технических документов. сайт – Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200157390>
6. Гражданский кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». сайт – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/
7. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) "О защите прав потребителей" [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». сайт – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
8. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». сайт – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/

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





Приложение Г
Диплом участия в конференции

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



ДИПЛОМ

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

МОЛОЧКОВОЙ АЛЕНА СЕРГЕЕВНЫ

I место

**в номинации «Практическая направленность исследования
потенциала российского социума»**

доклад «Исследование сложностей кросс-культурной коммуникации
(на примере студенческой молодежи г. Владивостока)»

Ректор СПбУТУиЭ, д. э. н., доцент

О. Г. Смешко

Санкт-Петербург
2022 г.

Приложение Д

Экскурсия по музею железных дорог России





Приложение Е

Экскурсия по Эрмитажу





Приложение Ё
Экскурсия по г. Пушкин

