

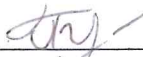
	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	Академический колледж

**ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**
по профессиональному модулю
ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм

период с «22» июня по «28» июня 2022 года

Студент группы С-ТУ-21


подпись

Горбачёва П.С.

Наименование предприятия:

ООО «Планета Лайн»

Руководитель практики от предприятия

подпись



Прокопова Е.В.

Отчет защищен:

с оценкой



Руководитель практики от ООО



Ермолович Л.О

Владивосток 2022

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Планета Лайн».....	4
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Планета Лайн»	4
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	8
1.5 Перспективы развития предприятия.....	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Планета Лайн».....	10
2.1 Анализ деятельности предприятия	10
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии	
Культура предприятия	10
2.3 Информационные технологии предприятия	11
4 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	13
5 Система обеспечения безопасности	14
6 Технология формирования профессиональных компетенций	15
7 Индивидуальное задание	17
Заключение.....	18
Список использованных источников	21
Приложение А.....	22

Введение

Туризм подразумевает под собой путешествия для удовольствия или бизнеса, а также теория и практика туризма, бизнес по привлечению, размещению и развлечению туристов и бизнес по организации туров. Современное развитие туризма в России характеризуется наличием глубоких противоречий в его организационной структуре, в направленности развития, в состоянии качественных и количественных характеристик.

Во многих странах туризм играет значительную роль в формировании валового внутреннего продукта, создании дополнительных рабочих мест и обеспечении занятости населения, активизации внешнеторгового баланса.

В настоящее время существует много разных видов туризма. Основная характеристика формируется, исходя из потребностей путешественников. Сама туристическая деятельность постоянно меняется, появляются новые направления, и процесс продолжается до сих пор.

При выборе турфирмы необходимо иметь ввиду, что одним из критериев выбора турфирмы может быть опыт работы компании на рынке туристских услуг и квалификация ее сотрудников. В зависимости от навыков менеджера заинтересовать клиента, от его внешнего вида, умения держаться, от владения профессиональными навыками у туриста складывается общее впечатление о фирме.

Место прохождения практики – Компания ООО Туристическая фирма «Планета Лайн» работает на рынке туристических услуг уже более 10 лет. является туроператором, реестровый номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров - РТО 000849. специализируется на отправке туристов и организации экскурсионных маршрутов в Гонконг, Сайпан, Сингапур, Таиланд, Вьетнам, Филиппины, Малайзию и Европу.

Целью прохождения практики является – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) социально-культурного сервиса и туризма и изучение их работы, изучить основной менеджмент организации.

Задачи практики:

- осуществление маркетинговых исследований;
- распространение рекламных материалов и сбор информации;
- работа с запросами клиентов;
- работа с информационными и справочными материалами;
- работа с агентскими договорами;
- работа заявками на бронирование турпродукта.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Планета Лайн»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Планета Лайн»

Название компании: Турагентство ООО «Планета Лайн». Местонахождение: 690003, г. Владивосток, Фрунзенский район, Посьетская 15, 1 этаж. Часы работы: понедельник-пятница 10:00-18:00; суббота выходной, воскресенье выходной. Телефон: (423) 2610-007, (423) 2610-290 (Приложение А).

Компания работает на рынке туристических услуг уже более 10 лет, является туроператором, реестровый номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров - РТО 000849. Они специализируется на отправке туристов и организации экскурсионных маршрутов в Турцию, Сингапур, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Европу, а также туры по всему Приморскому Краю и Дальнему Востоку.

Менеджеры организуют поездки с оказанием полного пакета услуг: бронирование отелей (подберут наилучшее предложение); оформление виз (оформляют быстрее и дешевле конкурентов); авиа и ж/д билеты (подберут билеты по любому направлению); все виды страховки (медицинская, от несчастного случая, от утраты багажа, на случай несостоявшейся поездки); трансферы (русскоговорящий гид встретит Вас в аэропорту или на вокзале); экскурсии (организация экскурсий на любой вкус и кошелёк.

Также, фирма занимается организацией детских туров; работает с творческими коллективами, спортивными организациями и школами; разрабатывает и предоставляет маршруты по Приморскому краю и г. Владивостоку.

Планета Лайн гарантирует надежность предлагаемых туров, высокий уровень профессионализма при обслуживании клиентов и оказании подобного рода услуг. Для постоянных клиентов существует гибкая система скидок.

Они предоставляют Вам возможность продумать свой отдых еще до прихода в офис их компании: на сайте, Вы можете получить подробную информацию о разных странах, их исторических и культурных особенностях, ознакомиться с экскурсиями, узнать все нюансы посещения страны, скачать мини-разговорник, выбрать интересующую Вас программу и связаться с нами, чтобы забронировать тур. Это во многом упрощает процесс планирования Вашего отпуска.

Они готовы сделать для Вас все, чтобы Вы остались довольны и вернулись к ним снова вместе со своими друзьями и родными. Сотрудничество с ними даст Вам возможность быстро и качественно осуществить выбор своего отдыха, сэкономить деньги и получить туристическое обслуживание с учетом любых Ваших пожеланий.

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

Компания «Планета Лайн» является обществом с ограниченной ответственностью. Обществом с ограниченной ответственностью, в свою очередь, является учрежденное одним или несколькими лицами общество, уставной капитал которого разделен на доли, определенные учредительными документами; участники общества с ограниченной ответственностью не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Участники общества обязаны: оплачивать доли в уставном капитале общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены Федеральным законом и договором об учреждении общества; а также не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности общества.

Кроме этого, такая организация имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Общество с ограниченной ответственностью считается созданным как юридическое лицо с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации юридических лиц. При этом ООО создается без ограничения срока, если иное не установлено его уставом.

Документы туристской фирмы «Планета Лайн» можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности: учредительные и иные разрешительные документы; документы, относящиеся к разработке туров; документы, выдаваемые туристам.

Для государственной регистрации ООО были подготовлены следующие документы: устав; учредительный договор; был составлен протокол общего собрания участников общества; квитанция об оплате в Сберегательном банке государственной пошлины в связи с регистрацией предприятия; заявление установленной формы о государственной регистрации юридического лица при создании, подписанное любым из учредителей в присутствии нотариуса.

Этот комплект документов был подан в налоговую инспекцию Фрунзенского района и налоговая инспекция выдала два свидетельства: о государственной регистрации юридического лица; о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения.

Уставной капитал общества составляется из вкладов его участников и определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов.

Высшим органом общества с ограниченной ответственностью является общее собрание его участников. Общество может быть добровольно ликвидировано или реорганизовано в акционерное общество или в производственный кооператив по единогласному решению его участников.

В Уставе ООО «Планета Лайн» содержатся данные о его юридическом статусе, структуре, виде деятельности, участниках Общества, их правах и обязанностях. В этом документе расшифровывается информация о том, какой должен быть уставный капитал Общества, какие оно может принимать вклады, в каких случаях может производиться увеличение уставного капитала Общества: за счет вкладов участников Общества, за счет его имущества, а так же за счет дополнительных вкладов его участников и вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество. Также говорится, в каких случаях происходит переход доли участника в уставном капитале общества к другим участникам Общества и третьим лицам, каким имуществом может обладать Общество (вклады участников, доходы, получаемые от хозяйственной деятельности Общества), кто являются органами управления Общества, когда проводится очередное общее собрание участников Общества, а когда внеочередное, о документации, сделках. ООО «Планета Лайн» относится к туроператорам.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это целостная система, специально разработанная таким образом, чтобы работающие в её рамках люди могли наиболее эффективно добиться поставленной цели. Организационная структура направлена на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями организации, разделёнными между собой правами и ответственностью. ООО «Планета Лайн» было основано 6 апреля 2006 года. Уставный капитал 30 000 рублей, учредитель - Прокопова Елена Викторовна. Генеральный директор - Прокопова Елена Викторовна. Турагентство соответствует всем требованиям стандартизации в соответствии с законом о туристской деятельности.

В штате турфирмы «Планета Лайн» работают:

Директор турфирмы. Функциональные обязанности – оформление разрешительных документов, согласований со службами. Подпись важных документов, заключение договоров с туристическими фирмами других стран, подбор кадрового состава на появляющиеся должности, контроль деятельности всей турфирмы.

Менеджеры по туризму. В турфирме менеджер по туризму занимается всем комплексом работ по разработке комплексного туристического продукта, различных туров (пляжный отдых, экскурсионные туры и т.д.). Менеджер по туризму – это, чаще всего, сотрудник компании-туроператора, которая предлагает на реализацию готовые туристические

продукты. В соответствии с должностной инструкцией менеджера по туристскому продукту соблюдены все соответствующие положения.

Кассир. Кассир принимает наличную и безналичную оплату за туры, делает возвраты по путевкам, ежедневно сдает деньги в банк, выдает зарплату сотрудникам турфирмы. Работу кассира туристской компании можно оценить на «отлично», в соответствии с должностной инструкцией кассира все основные положения и требования выполняются должным образом.

Схема организационной структуры турфирмы «Планета Лайн» представлена на (Рисунке 1).

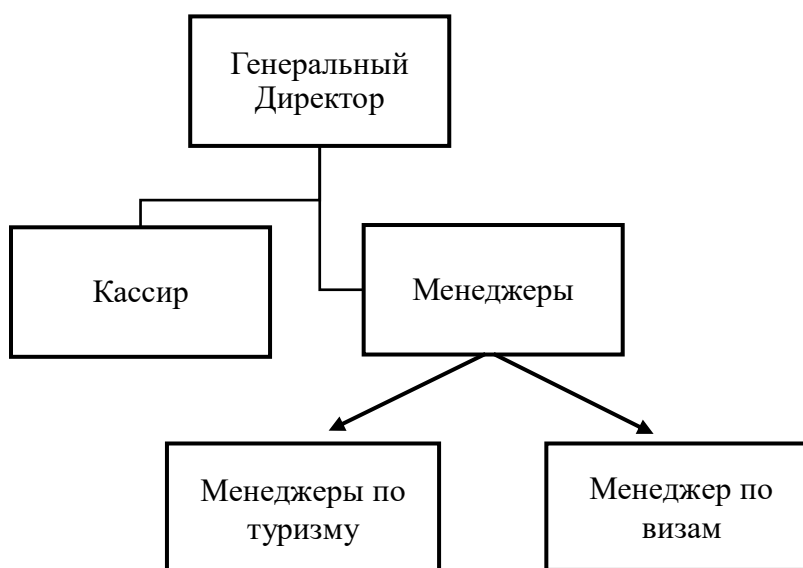


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Для работы с клиентами компания имеет собственный, современный офис, полностью оснащенный необходимым техническим оборудованием и обширной информацией в виде буклетов, проспектов и наглядной информации. Компьютеры всех сотрудников связаны в локальную сеть, имеют подключение к Интернету. Работает система, которая обеспечивает ввод, редактирование и хранение информации о турах, гостиницах, клиентах, о состоянии заявок.

В общем, выполнение обязанностей сотрудниками компании «Планета Лайн» соответствует стандартам, нормам и законам РФ.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Компания занимается организацией детских туров; работает с творческими коллективами, спортивными организациями и школами; разрабатывает и предоставляет маршруты по Приморскому краю и г. Владивостоку.

ООО «Планета Лайн» предоставляет клиентам разнообразный выбор направлений: внутренний туризм и международный, групповые и индивидуальные туры, культурно-развлекательный туризм, рекреационный и оздоровительный туризм (включая диагностику и лечение, оздоровительные процедуры), активный отдых, пляжный туризм и другие виды туризма.

Особой популярностью пользуются туры по Европе – это насыщенные и яркие впечатления, замечательные переживания, вдохновляющие на дальнейшее покорение мира; автобусные туры, они позволяют погрузиться в быт и культуру стран по пути; круизы – это уникальная возможность посетить максимальное количество различных городов, познакомиться с культурами и традициями стран; организуют международные творческие встречи и фестивали, для детских и взрослых коллективов.

Турфирма специализируется на отправке туристов и организации экскурсионных маршрутов в ОАЭ, Турция, Сингапур, Таиланд, Вьетнам, Филиппины и Малайзию.

Также много туров по России, предлагают отдых по хорошему ценам для самых требовательных путешественников. Туры по Дальнему востоку и по Приморскому Краю. Они предлагают открыть для себя удивительное место, где можно насладиться природой. Активный отдых, сплавы, многодневные туры, экологический туризм, туры выходного дня, а также экскурсии по Владивостоку и Остров Русский.

В деятельность турфирмы «Планета Лайн» входят следующие функции:

- создание привлекательных туристских продуктов, соответствующих потребностям туристов;
- поддержание предложения на уровне спроса;
- оформление виз;
- сохранение конкурентоспособности туристского продукта;
- качественное обслуживание туристов;
- обретение постоянной клиентуры;
- обеспечение функционирования маршрутов;
- обеспечение финансовой устойчивости.
- организация продажи туристического продукта в соответствии с современными методами торговли, а также используя специфику и особенности туристического бизнеса.

1.5 Перспективы развития предприятия

На данный момент туристическая компания Планета Лайн занимается: отелями 5 звезд в Хургаде Египет, продажей авиабилетов дешево, путевками в Турцию в апреле, оформлением виз для поездок, отелями Египта, выездным туризмом, путевками в Турцию в сентябре, отдыхом все включено, путевками в Анталию, отелями Белека, турами в Тайланд, турами в октябре, путевками на Гоа, визами в Испанию.

Специалисты компании тщательно изучают рынок и прогнозируют дальнейшие направления развития спроса. Работа планируется на основе полученных данных с тем, чтобы направлять объемы продаж в необходимое русло.

Осуществляется всесторонний контроль качества всех составляющих турпродукта на каждом этапе его формирования, продвижения и реализации.

Также туристическая компания должна гарантировать своим клиентам максимальный уровень безопасности во время туристической поездки. Поэтому руководство турфирмы «Планета Лайн» уделяет большое внимание безопасности и комфорту своих туристов.

Для фирмы, работающий в турбизнесе, необходимо выявлять потребности целевой аудитории. Нужно создать такие условия, чтобы клиенты хотели вернуться в нашу турфирму и клиентская база постоянно росла.

Компания старается максимально способствовать созданию цивилизованного туристского рынка, где отношения в цепочке клиент - агент - оператор основаны на взаимном доверии и уважении. Конечная цель – сделать качественный отдых доступным для всего населения.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Планета Лайн»

2.1 Анализ деятельности предприятия

Условия труда в компании «ПланетаЛайн» соответствуют всем принятым стандартам. Все необходимое для работы персонала имеется у фирмы. У каждого рабочего места есть специально оборудованный шкаф для личных вещей, есть комната отдыха, на рабочем этаже есть санитарный узел, отведенный специально для работников компании.

Работая в компании «ПланетаЛайн», с первых дней ощущаешь себя членом коллектива. Менеджеры при работе с туристами внимательно изучают желания клиента, стараются предложить наиболее выгодный и интересный для туриста маршрут, всегда советуют время года, в которое лучше провести свой отпуск, страну и наиболее подходящий отель или курорт, соответствующий запросам, интересам и возрастной категории отдыхающих. В компании «ПланетаЛайн» сотрудники уделяют большое внимание и достаточно много времени для ознакомления туриста с маршрутом, что является преимуществом для компании.

Принимая участие в разработке маршрута, узнаешь для себя много нового и интересного. Например, что просто выбрать маршрут и утвердить его недостаточно.

Данный анализ деятельности предприятия был получен из учредительных документов, и других документов ООО «ПланетаЛайн». Проводился вместе со специалистами отдела продаж предприятия.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии Культура предприятия

Обслуживание клиентов в компании «Планета Лайн» находится на высоком уровне. Приветливость и радушие менеджеров доставляет удовольствие всем посетителям и клиентам фирмы. Подробный рассказ о стране, яркие описания туров с фотографиями, помощь в выборе путешествия и изучение интересующего тура по каталогу клиенту оказывает опытный менеджер турагентства. С большой ответственностью и внимательностью он отнесётся ко всем вашим пожеланиям. Благодаря этому компания имеет своих постоянных клиентов, а также успешно находит новых.

За время работы в компании был выделен спрос на поездки в Турцию, охватываются все возрастные группы и виды отдыха. Особое внимание менеджеры департамента уделяют сезонности, так как в зависимости от времени года спрос на туры в различные страны, а также на виды отдыха заметно изменяется. Персонал турфирмы «Планета Лайн» способен дать

четкие, точные ответы на поставленные туристами вопросы. Они владеют информацией, необходимой для потребителя, и постоянно ее используют.

Условия труда в компании ООО «Планета Лайн» соответствуют всем принятым стандартам. Помещения для работы комфортные, просторные. Оборудование в офисах соответствует общепринятым российским и мировым стандартам. Все необходимое для работы персонала имеется у фирмы. У каждого рабочего места есть специально оборудованный шкаф для личных вещей, на рабочем этаже есть санитарный узел, отведенный специально для работников компании.

За время прохождения практики мне удалось ощутить себя членом коллектива турфирмы. Я выполняла разные виды поручений. Одним из основных видов моей работы было распространение рекламной литературы. Это были электронные рассылки в пришкольные лагеря, а также я работала в роле промоутера и разносила программы туров по школам.

Я узнала, что продвижение и продажа турпродуктов предполагает использование целого комплекса мер – от участия в специализированных ярмарках до рекламы в Интернете. Работники данной сферы рекомендуют прибегать к стратегии «7Р». Это последовательность маркетинговых мероприятий, ведущих к увеличению продаж. Сформулировать ее можно как продукт, основанный на изучении спроса, предлагаемый в нужном месте конкретным потребителям по приемлемым ценам, с грамотным преподнесением и исполняемый с качественным обслуживанием.

2.3 Информационные технологии предприятия

Современная индустрия туризма является одним из крупнейших секторов мировой экономики. Она составляет достаточно огромное количество дохода как для предприятия, так и в целом для страны. Во многих государствах мира туризм развивается как система, которая предоставляет все возможности для ознакомления с историей, культурой, обычаями, духовными и религиозными ценностями данной страны и её народа.

Информационные технологии в туризме имеют особое значение. Они используются для сектора транспорта и сектора жилья. Эти технологии применяются для того, чтобы узнать и удовлетворить постоянно меняющиеся требования к туризму.

На сегодняшний день ООО «Планета Лайн» имеет несколько направлений информационных технологий:

- использование систем управления базами данных;
- локальная автоматизация туристского офиса;
- внедрение прикладных программ автоматизации формирования, продвижения и реализации туристского продукта;

- внедрение мультимедийных маркетинговых систем;
- использование Интернета.

Основные идеи в развитии информационных технологий в туризме.

1. Персонализация предложений. В современном мире на людей ежедневно обрушиваются потоки информации. Поставщикам услуг: авиакомпаниям, отелям и т. д. – приходится всерьез задумываться о том, как сделать свои предложения адресными, иначе они перестают восприниматься клиентами. Для этого необходимо выяснять предпочтения аудитории.

2. Развитие онлайн-платежей. Туристы реже посещают не только турагентства, а и банки. Услуги, забронированные с мобильного устройства, и оплачивать удобно с него же. Ожидаем бурного развития платформ моментальных платежей.

3. Интеграция самого разнопланового тревел-контента на единых платформах. Мир движется к универсальности. Проходят те времена, когда у туроператоров был повод гордиться тем, что они работают с десятком, а то и более, онлайн-поставщиков. Сегодня это означает недостаточную технологичность и нерациональное использование трудовых ресурсов. И потребители со своей стороны хотят иметь возможность забронировать на одной площадке любую туристическую услугу или их комбинацию.

Технический прогресс в области информационных технологий прочно завоевывает свои позиции в туристской индустрии. Значительно упрощается процедура формирования туристского продукта с использованием международных систем бронирования, системы Интернет, систем электронных каталогов туристских путешествий по странам, электронных баз данных по нормативно-правовым актам в туризме, автоматизированных систем взаиморасчетов и т. д.

4 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение на рынке как самой турфирмы ООО «Планета Лайн», так и ее туристического продукта является важнейшим направлением маркетинга.

Основные цели продвижения — это укрепление позиций бренда на рынке, повышение спроса на товары и услуги, а также привлечение новых клиентов. Только продуманная маркетинговая стратегия позволяет выстраивать крепкие взаимоотношения с целевой аудиторией и поддерживать ее заинтересованность.

Чтобы лучше понять, как это происходит, нужно познакомиться с основными функциями продвижения в турфирме:

- создать образ престижной компании, с гибкой ценовой политикой и интересными (востребованными) направлениями.

- реклама в средствах массовой информации и других источниках.

- создать узнаваемость новых предложений.

- отвечать на вопросы потребителей.

- стимулирование продаж.

- прямая продажа (прямой маркетинг).

Основными инструментами стимулирования продаж туристского продукта являются:

- скидки с цены

- распространение образцов

- премии за пользование конкретными услугами

- предоставление купонов, дающих право на скидку при приобретении туристских услуг

Планирование и проектирование является важным этапом разработки туристического продукта. В частности, проектирование туристического продукта включает в себя следующие этапы:

- разработка необходимой документации.

- установление характеристик туристического продукта.

- выделение методик для контроля качества.

- анализ туристического проекта.

Реклама, как и любой другой вид маркетинговых коммуникаций, играет важную роль в реализации маркетинговых и коммуникативных стратегии предприятий. Современный рынок средств массовой информации представлен самыми разнообразными формами.

Туристское агентство ООО «Планета Лайн» использует несколько разных видов рекламы: сувенирная реклама, компьютерная реклама, печатная.

5 Система обеспечения безопасности

Безопасность туристов – это сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

Туристские услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды в соответствии с нормативными правовыми актами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

В процессе оказания туристских услуг необходимо обеспечить приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов при совершении путешествий.

Безопасность туристов при совершении путешествия распространяется на:

- жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;
- имущество туриста в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы.

Основные факторы, влияющие на безопасность туристов при совершении путешествия, включают в себя:

- географические и природные особенности места пребывания туристов;
- культурную, социальную среду временного пребывания, особенности местной пищи, язык, культурные, религиозные и этнические традиции и т.д.;
- особенности видов туристских путешествий;
- уровень качества и безопасности оказываемых услуг;
- соблюдение туристами правил личной безопасности, в том числе законов, правил и традиций страны (места) временного пребывания, санитарно-эпидемиологических норм и правил специальных предписаний, указаний и инструкций органов власти.

В «Планета Лайн» безопасность обеспечивается полным достоверным информированием туристов и является главным условием организации путешествий в туристской организации, с соблюдением требований технических регламентов, различными видами страхования.

Страхование, предусматривающее защиту имущественных интересов застрахованного лица, связанных с его жизнью и смертью. Это защита от непредвиденных расходов в поездке за границу и по России. Страхование все чаще становится обязательным условием любого тура. Туристская компания выплачивает туристу определенную сумму при наступлении страхового случая, такого как внезапное заболевание, несчастный случай, утрата имущества и другое.

6 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Контроль готовности группы

Все туристские группы перед выходом на маршрут должны оформить соответствующие документы: маршрутные листы и регистрационную книгу. Это дорожные документы группы, отправляющейся в поход выходного дня или на маршрут долгосрочного путешествия.

ПК 2.2 Инструктаж туристов на русском и иностранном языках

Путешествия должно начинаться с подготовки, перед тем как куда-то отправиться нужно узнать о главных правилах безопасности.

Нужно всегда носить с собой аптечку, снаряжение нужно собирать в зависимости от вида туристической поездки, не нужно ходить в одиночку (желательно всегда находиться рядом с группой и сопровождающим), не ешьте не знакомые фрукты (ягоды), исполняйте все распоряжения руководителя, немедленно сообщайте инструктору о любой замеченной опасности и о малейших признаках заболевания.

ПК 2.3 Координирование и контроль действий туристов на маршруте

Путешествия должно начинаться с подготовки, перед тем как куда-то отправиться нужно узнать о главных правилах безопасности.

Нужно всегда носить с собой аптечку, снаряжение нужно собирать в зависимости от вида туристической поездки, не нужно ходить в одиночку (желательно всегда находиться рядом с группой и сопровождающим), не ешьте не знакомые фрукты (ягоды), исполняйте все распоряжения руководителя, немедленно сообщайте инструктору о любой замеченной опасности и о малейших признаках заболевания.

Руководитель туристской группы во время сопровождения группы туристов отвечает за дисциплину и порядок в группе, за полное и качественное обслуживание, за соблюдение сроков пребывания за рубежом, за соблюдением маршрута следования, за безопасность жизни и здоровья туристов, за сохранность имущества туристов, за охрану окружающей среды.

ПК 2.4 Обеспечение безопасности туристов на маршруте

Договор страхования, заключенный между страхователем и страховой компанией – это страховка. Обычно туристическая страховка может понадобиться, чтобы оформить визу, а также для защиты путешественника от непредвиденных расходов во время поездки за границу или по России.

Есть несколько причин наступления страховых случаев на транспорте.

Во-первых, природные опасности (они подразумевают под собой цунами, наводнения, штормы, землетрясения и т.д.). Во-вторых, технические проблемы (проблемы на транспорте

и в инфраструктуре). В-третьих, общественные и политические опасности (общественные беспорядки и терроризм). А также распространения болезней или появление насекомых (животных), которые являются переносчиками различных инфекционных болезней.

ПК 2.5 Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороны

Качество туристского обслуживания – это комплекс услуг и мероприятий, обладающих свойствами удовлетворять потребности и желания туристов на отдыхе и в путешествиях.

Туристское обслуживание должно удовлетворить целый комплекс разнообразных потребностей; путешествия, питания, проживания, познавательных экскурсиях, спортивных и развлекательных мероприятиях и т.д. Во время программных туров предполагается удовлетворение специфических потребностей в лечении, деловых встречах, походах и др.

ПК 2.6 Оформление отчетной документации о туристской поездке

Туристские отчеты – один из основных источников информации о районе путешествия. Это документ, по которому МКК оценивает реальный опыт группы, действия туристов на маршруте и грамотность тактических решений.

Основная задача туристского отчета – достоверно представить максимум полезной информации о районе путешествия и о конкретных естественных препятствиях. В нем должны быть сведения о путях сообщения с районом похода, особенностях организации передвижения, заповедниках и пограничных зонах, естественных препятствиях, климатических особенностях и др.

Отчет должен рассказать о том, как действовала группа и содержать рекомендации последующих путешествий.

Транспортные услуги - один из основных видов услуг в туризме. На них приходится и основная доля в структуре цены тура. Различные виды транспорта используются туристскими организациями для перевозки туристов во время путешествий.

Как правило, туристы путешествуют несколькими видами транспорта. Сейчас компании предоставляют в аренду на выбор разные виды транспорта.

Выбор транспортного средства важен при формировании туристического маршрута. Он предполагает заранее определение точек передвижения, расчет времени и целей.

7 Индивидуальное задание

Инструктаж по технике безопасности

Важнейшее требование к туристскому путешествию - обеспечение максимально возможной безопасности его проведения. В туристском походе всегда присутствует элемент случайности, и устранить его полностью невозможно, но предусмотреть и свести его к минимуму необходимо.

В своем большинстве опасности и случаи травматизма создаются самими туристами и провоцируют их своими неправильными действиями.

Права и обязанности туриста при подготовке и совершении путешествия определены Федеральным Законом от 24 ноября 1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452.

В соответствии с указанными нормативно-правовыми актами, турист имеет право на обеспечение личной безопасности, сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи, а также на получение достоверной информации о правилах въезда в страну пребывания и особенностях поведения в ней, включая обычаи, различные обряды местного населения, санитарно-эпидемиологическую обстановку.

Правила поведения во время экскурсий:

- во время экскурсии следует находиться со своей экскурсионной группой, не разбредаться. Не разрешается отходить от маршрута (тропы, дорожки), подходить к электропроводам, неогороженным краям оврагов, обрывов и т. д;
- не разрешается бегать по музеям, перегибаться через перила и иные ограждения, трогать руками экспонаты, играть в подвижные игры, открывать двери служебных помещений;
- необходимо своевременно сообщить сопровождающему лицу (экскурсоводу) об ухудшении состояния здоровья или травмах;
- следует уважительно относиться к местным традициям и обычаям, бережно относиться к природе, памятникам истории и культуры. По окончании экскурсии собраться в указанном месте и после объявления окончания экскурсии следовать указаниям своего сопровождающего лица;
- в некоторых музеях запрещено трогать экспонаты руками. Фото и видео съемка в музеях и местах, представляющих историческую и культурную ценность, осуществляется согласно правилам, установленным в каждом конкретном случае;

- соблюдать и исполнять иные правила общественного поведения, техники безопасности, требования и инструкции сопровождающих лиц, экскурсоводов, водителей транспортных средств.

Общие меры предосторожности:

- в жаркую погоду пользуйтесь головными уборами и солнцезащитными очками;
- следите за своими вещами, в частности, за документами и деньгами во время перемещения по городу, посещения точек питания и экскурсионных объектов;
- если вы отстали от группы, немедленно свяжитесь с руководителем группы или другим участником мероприятия. В крайнем случае, стоит набрать по телефону номер службы спасения 112. Если заметили, что отстал другой участник, немедленно сообщите об этом экскурсоводу;
- обращайтесь внимание на состояние здоровья, как свое, так и других участников экскурсии. При первых признаках нездоровья немедленно обращайтесь к руководителю группы или экскурсоводу;
- приобретать и употреблять продукты питания только после согласования с руководителем группы.

Если во время совершения путешествия безопасность туристу не была обеспечена и причинен вред его жизни или здоровью, он имеет право потребовать возмещения вреда в полном объеме.

Следует подчеркнуть, что в «Планета Лайн» безопасность обеспечивается полным и достоверным информированием туристов, соблюдением требований. Таким образом, безопасность туристов в «Планета Лайн» обеспечивается неукоснительным исполнением.

Заключение

В последние годы наблюдается тенденция улучшения развития туризма в России: увеличивается поток желающих посетить не только зарубежные страны, ни и

достопримечательные отечественные места, улучшается качество обслуживания, развивается детский туризм, предлагаются всевозможные детские поездки на морские курорты, в различные лагеря и зарубежные страны с познавательной целью и т.д.

В разные времена и эпохи людей привлекала в туризме романтика путешествий, общение с друзьями, знакомство с новой культурой, новыми странами. Туризм наполняет жизнь неожиданными открытиями в природе, обществе, встречей с прекрасным, помогает формированию человека духовно и физически.

В нынешних условиях правомерно взглянуть на туризм как необходимый компонент постоянно развивающейся системы рекреационных услуг, а также рассмотреть современные особенности туризма как объекта научного познания и исследований.

Российский туризм имеет свою историю развития. В последнее время туризм получил значительное развитие и стал массовым социально-экономическим явлением международного масштаба. Быстрому его развитию способствует расширение политических, экономических, научных и культурных связей между государствами и народами мира. Массовое развитие туризма позволяет миллионам людей расширить знания по истории своего Отечества и других стран, познакомиться с достопримечательностями, культурой, традициями той или иной страны.

Туризм оказывает влияние на сохранение и развитие культурного потенциала, ведет к гармонизации отношений между различными странами и народами, заставляет правительства, общественные организации и коммерческие структуры активно участвовать в деле сохранения и оздоровления окружающей среды.

В результате прохождения практики в турфирме «Планета Лайн» я получила профессиональные навыки в сфере туризма, а также новые знания о своей специальности. Вместе со своим руководителем практики мы разобрали как в связи с новыми в настоящее время организовывать туры за границу, составлять программы для школьных лагерей, делали рассылки по разным учебным заведениям и т.д. Разрабатывали и реализовывали новые туры в Турцию, по Владивостоку, Приморскому краю. Также в период прохождения практики была изучена документация по транспортному обеспечению маршрутов, информация по авиаперелетам (бронирование, оформление, условия аннуляции авиабилетов, а также условия их приобретения по различным акциям авиакомпаний; сроки действия, стыковки и т.п.)

Помимо этого, были получены навыки ведения деловой переписки с партнерами, клиентами, (в том числе, с помощью электронной почты, факсимильных сообщений, программ ICQ, Skype и др.), составления бухгалтерских отчетов (ежемесячные отчеты агента по реализации туров) для туроператоров, составления и редактирования, а также оформления турпакета (оформление документов, составление программы тура, информационного листка,

договора с туристом и т.п.), оформления страховых медицинских полисов и страхования на время авиаперелета, подбора пакета документов для визирования и непосредственно оформление виз.

В процессе практики в ООО «Планета Лайн» все цели были достигнуты, все задачи решены в полном объеме и профессиональные компетенции приобретены. Новые умения, навыки, знания, полученные за период практики, явились отличным стимулом для активной работы в освоении будущей специальности, позволили практически реализовать теоретически изученные моменты, получить первый профессиональный опыт работы и сформировать общее представление о специфике деятельности турагентства.

На сегодняшний день ООО «Планета Лайн» на рынке туристских услуг занимает достойное место, и вполне может соревноваться с крупными фирмами, и в этом есть заслуга трудового коллектива организации, который старается придумывать и досконально продумывать путешествия клиентов вплоть до мелочей, и сделать его максимально незабываемым, интересным и безопасным. Вся эта работа выполняется с неким рабочим азартом и с интересом. Поэтому сотрудникам фирмы всегда легко достичь понимания со стороны клиента.

Список использованных источников

- 1 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.
- 2 Туризм: словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. – Москва: ИНФРА-М, 2019. – 300 с.
- 3 Павлова, Н.Н. Маркетинг в практике современной фирмы: учебник / Н.Н. Павлова. – Москва.: Норма, 2018. – 384 с.
- 4 Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.
- 5 Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ
- 6 Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма: учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 247 с.
- 7 Романова М.М. Роль и функциональные особенности сферы услуг в современном мире // Модель менеджмента для экономики, основанной на знаниях. V Международная научно-практическая конференция: сборник статей. М.: МЭСИ, 2018. — с. 153—158.
- 8 Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с.
- 9 Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 50690 – 2010. – Москва: Изд-во стандартов, 2017. – 11с.
- 10 Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса. Нормативно-правовые документы: Учебное пособие / Под ред. В.Н. Акишина. – Москва.: Финстатинформ, 2019. – 534 с.
- 11 Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма: учебное пособие / Ю. А. Матюхина. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 310 с.

Приложение А

(обязательное)

Схема проезда к ООО «Планета Лайн»

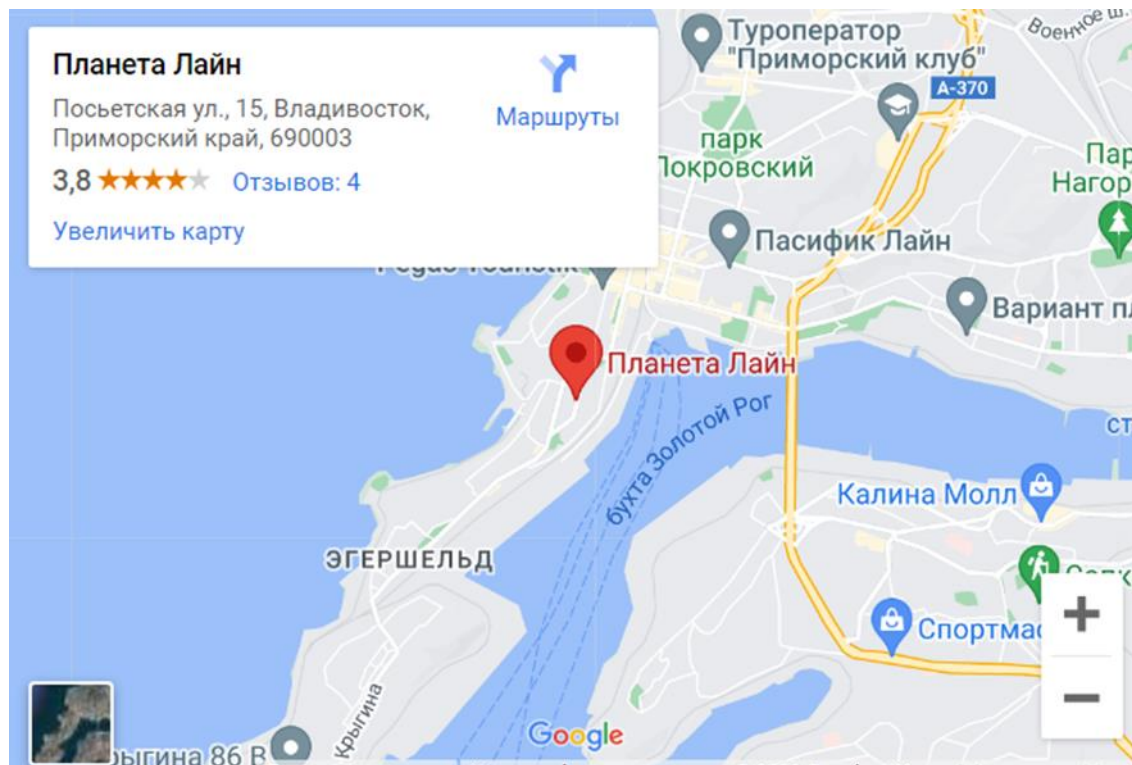


Рисунок А.1 –Схема проезда к ООО «Планета Лайн»

Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) Торбачева Татьяна Сергеевна,
ФИО

обучающийся(ая) на 1 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 36 часа с «22» июня 2022 г. по «28» июня 2022 г.

в организации ООО «Академия Лайн», Тригорский край,
п. Трудовое, ул. Дружбы, д. 16
наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной практики

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	1
2	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	5
3	Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	6
4	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	6
5	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы. Анализ претензий туристов.	6
6	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «22» июня 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «28» июня 2022г.

Подпись руководителя практики

Ермолович Л.О. / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Торбеева Юлия Сергеевна,
 ФИО

обучающийся(ая) на 1 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 36 часа в с «22» июня 2022 г. по «28» июня 2022 г.

в организации ООО "Аванта Лайн", Троицкий Край, п. Титовское, ул. Дружбы, д. 16

наименование организации, юридический адрес

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 услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	хорошо
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.	хорошо
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа	хорошо
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Проведение проверки	отлично

		готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Анализ претензий туристов.	отлично
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы.	хорошо
Промежуточная оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			хорошо

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

освоены на базовом уровне

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

Дата 28 июня 2022 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия

М.П.

Проконова. Е.В.



ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Горбачёва Юлия Сергеевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа С-ТУ-21

Место прохождения практики ООО «Планета Лайн»

Сроки прохождения с «22.06.2022» по «28.06.2022»

Инструктаж на рабочем месте «22» июня 2022 г
дата

Т.В. Прокопова
подпись

Прокопова Е.В.

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
22.06	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	<u>Т.В. Прокопова</u>
23.06	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	4	<u>Т.В. Прокопова</u>
25.06	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	4	<u>Т.В. Прокопова</u>
25.06	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы. Анализ претензий туристов.	5	<u>Т.В. Прокопова</u>
26.06- 27.06	Оформление отчёта практики	4	<u>Т.В. Прокопова</u>
28.06	Дифференцированный зачет	5	<u>Т.В. Прокопова</u>

Руководитель

Т.В. Прокопова
подпись

Прокопова. Е.В.

М.П.



Характеристика деятельности студента

группы С-ТУ-21 при прохождении производственной практики

К од	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Урове нь (низкий, средний, высокий)
О К 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	высокий
О К 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	средний
О К 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	средний
О К 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
О К 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	средний
О К 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	высокий
О К 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	средний
О К 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	высокий
О К 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	средний

ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	высокий
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	средний
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	средний
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	средний
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	высокий
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	средний

Руководитель практики (от организации) _____
тел.8(423)2610290

ТМ

Проколопа Е.В. рабочий

М.П.



Характеристика

Горбачёва Полина Сергеевна, студентка 1 курса факультета туризм во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса «ВГУЭС» проходила производственную практику в ООО «Планета Лайн» с 22 июня 2022 г. по 28 июня 2022 г.

За время прохождения практики, студентка проявила хорошие знания в сфере туризма, проявила заинтересованность работой турагента, внимательно и ответственно отнеслась к выполнению своей работы. Показала хороший уровень теоретических знаний на практике. Также за период прохождения практики, зарекомендовала себя с положительной стороны, как надёжный начинающий сотрудник.

Студентка дисциплинирована, коммуникабельна, внимательно и ответственно относилась к заданиям от руководителя практики, добросовестно исполняла все указания.

В целом, Горбачёва П.С. справилась с поставленными перед ней задачами при прохождении практики, проработала все моменты, указанные в направлении, выполненная ею работа характеризуется высоким качеством.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
(ВГУЭС)

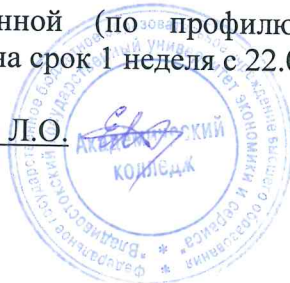
НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Горбачёва Полина Сергеевна

Подразделение Академический колледж Группы С-ТУ-21-2
согласно приказу ректора № 3132-с от 28.04.2022 года
направляется в ООО "Планета Лайн", г. Владивосток

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 1 неделя с 22.06.2022 года по 28.06.2022 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Планета Лайн"	22.06.22	
ООО "Планета Лайн"	28.06.22	