



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

Шинкаренко О.Д.

Наименование предприятия:
Агентство по туризму Приморского края

Руководитель практики от предприятия


подпись

Удовенко Н.Г.

Отчет защищен:

с оценкой



Руководитель практики от ОО



Ермолович Л.О

Владивосток 2022

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности агентства	5
1.1 История создания и развития агентства	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности агентства	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие с подразделениями	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности агентства	10
1.5 Перспективы развития агентства	11
2 Организационно-технологические аспекты деятельности агентства	14
2.1 Анализ деятельности агентства	14
2.2 Культура персонала в агентстве	16
2.3 Информационные технологии предприятия	16
3 Технология продвижения туризма в Агентстве по туризму	18
4 Система обеспечения безопасности	19
5 Технология формирования профессиональных компетенций	20
6 Индивидуальное задание	23
Заключение	26
Список использованных источников	27
Приложение А	28
Приложение Б	29

Введение

Туризм – временные выезды граждан с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране или месте временного пребывания.

Туризм, помимо огромного экономического значения, играет большую роль в расширении границ взаимопонимания и доверия между людьми разных религий и культур. Его деятельность не ограничивается только торговлей товарами и услугами, но и поиском новых торговых партнёров. Она направляется также на установление взаимоотношений между гражданами разных стран для сохранения и процветания мира.

Укрепление международных отношений также является одной из причин для развития туризма каждой страны. Целью практики по получению изначальных профессиональных умений и способностей считается укрепление и углубление приобретенных теоретических знаний; овладение важными способностями и умениями по выбранной специальности. В рамках обучения по специальности «Туризм» я прошла практику в Агентстве по туризму Приморского края, на которой я овладела важными способностями и умениями по выбранной специальности, а также расширила представления о будущей работе.

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;
- проведение анализа деятельности туркомпаний;
- ведение документооборота с использованием информационных технологий;
- распространение рекламных материалов и сбор информации;
- использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- работа с информационными и справочными материалами;
- работа с агентскими договорами;
- анализ контроля качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- ведение деловой документации;
- разработка должностных инструкций;
- работа с различными техническими средствами современного офиса;

– применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности;

- анализ технико-экономических показателей предприятия;
- анализ эффективности использования материальных ресурсов;
- анализ трудовых ресурсов предприятия;
- анализ затрат на производство;
- составления отчета по практике.

Объект анализа – Агентство по туризму Приморского края.

В процессе прохождения практики я ознакомилась с работой в агентстве, расширила круг знаний в этой сфере, изучила все аспекты и тонкости работы в офисе.

1 Общие сведения о деятельности агентства

1.1 История создания и развития агентства

Департамент туризма приморского края был создан 30 декабря 2014 года. Департамент сформировался Администрацией Приморского края, подчинялся и был подотчетен Губернатору края – Главе Администрации Приморского края и вице-губернатору Приморского края, курирующему вопросы экономики и развития предпринимательства, государственного заказа, туризма.

13 сентября 2019 года вышло постановление «Об утверждении Положения об агентстве по туризму Приморского края» № 519-па, которое было утверждено Администрацией Приморского края. Настоящее положение вступило в силу 1 января 2020 года.

Местонахождение предприятия: Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, 45-а, 4 этаж. Агентство по туризму Приморского края является органом исполнительной власти Приморского края, осуществляющим в пределах своих полномочий государственное управление в сфере туризма, организации и проведения азартных игр на территории Приморского края. Агентство формируется Правительством Приморского края, подчиняется и подотчетно Губернатору Приморского края и заместителю председателя Правительства Приморского края, курирующему деятельность агентства.

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

Организационно-правовая форма предприятия – Агентство.

Агентство руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, правовыми актами Президента РФ, Федерального агентства по туризму, Уставу Приморского края, законами Приморского края и так далее.

Основные нормативные документы:

- Закон Российской Федерации «О Государственной границе Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 2002 года №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 15 августа 1996 года № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;

– Закон Приморского края от 10 февраля 2014 года № 355-кз «О туризме и туристской деятельности на территории Приморского края»;

– Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках от 29 февраля 2000 года.

Как и у любого юридического лица, Агентство по туризму имеет следующие сведения:

- свидетельство о госрегистрации организации с указанием ИНН и ОГРН;
- устав;
- договор об учреждении;
- выписку из ЕГРЮЛ с кодами ОКВЭД, которые отражают направление деятельности;
- протокол и приказ о назначении руководителя.

Таким образом, основным документом, определяющим деятельность Агентства по туризму при правительстве Приморского края, является его Устав, зарегистрированный надлежащим образом.

1.3 Организационная структура и взаимодействие с подразделениями

Агентство по туризму Приморского края является органом исполнительной власти Приморского края, осуществляющим в рамках своих полномочий государственное регулирование в сфере туристской деятельности, а также в области управления игорной зоной «Приморье». Основной целью работы является повышение конкурентоспособности российского туристского продукта на внутреннем и международном туристских рынках, повышение его качества и доступности, обеспечение безопасности туризма в России и за рубежом.

Исполняющий обязанности руководителя агентства по туризму Приморского края – Крепский Арсений Петрович.

Руководитель агентства несет персональную ответственность за выполнение возложенных на агентство задач, и осуществление им своих полномочий и функций.

Он также подчиняется Губернатору Приморского края и заместителю председателя Правительства Приморского края, курирующему деятельность агентства.

Руководитель агентства имеет заместителя руководителя агентства, назначаемого на должность и освобождаемого от должности представителем нанимателя по представлению руководителя агентства.

Структура, штатная численность и Положение об агентстве утверждаются Правительством Приморского края по представлению руководителя агентства.

Полномочия руководителя:

- осуществляет общее руководство деятельностью агентства;

- распределяет обязанности между своими заместителями и сотрудниками агентства;
- в пределах своей компетенции издает приказы по вопросам внутренней организации работы агентства, иным вопросам, относящимся к компетенции агентства.

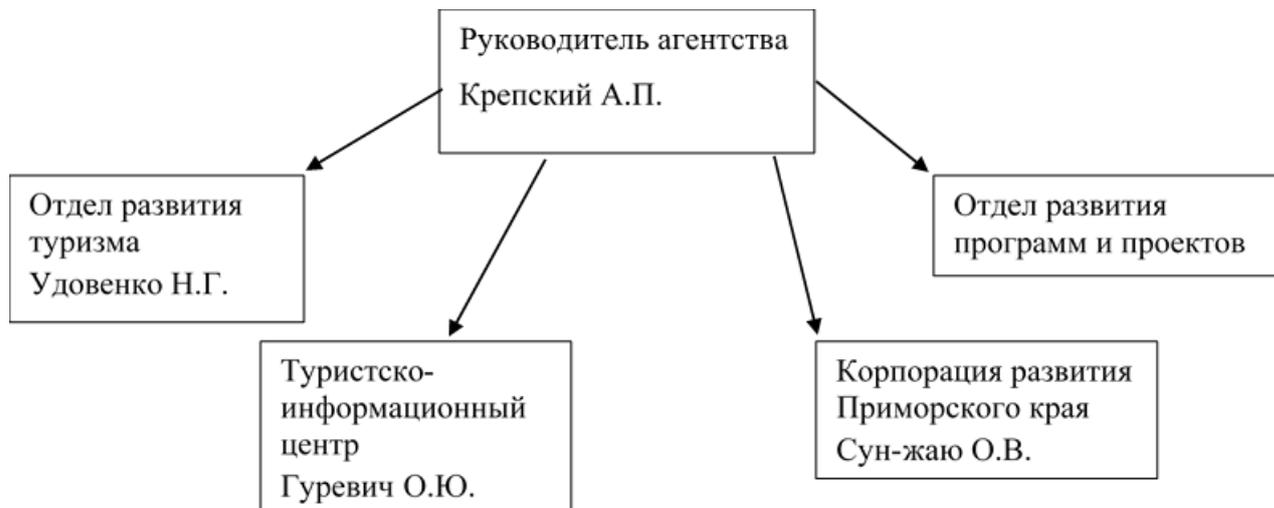


Рисунок 1-Схема организационной структуры предприятия

Основными подразделениями Агентства по туризму являются: АНО «Туристско-информационный центр» и АО «Корпорация развития Приморского края».

АНО «Туристско-информационный центр» это автономная некоммерческая организация «Туристско-информационный центр Приморского края» (далее - организация). Автономная некоммерческая организация, не имеющая членства, созданная на основе имущественного вноса учредителя в соответствии с законодательством Российской Федерации для достижения целей, предусмотренных настоящим Уставом. Организация создана на основании постановления Администрации Приморского края от 30 декабря 2013 года № 466-ра «О создании Автономной некоммерческой организации «Туристско-информационный центр Приморского края».

Задачи и функции:

- предоставление информационных услуг в сфере туризма;
- создание комфортной информационной среды в сфере туризма Приморского края и продвижение региона на российском и международном туристском рынке;
- выработка единых управленческих решений по образованию единого туристического пространства Приморского края;
- создание внутренних правовых документов, касающихся механизмов координации и межрайонного взаимодействия, для создания единого туристического пространства Приморского края;

– обеспечение эффективного взаимодействия органов местного самоуправления Приморского края с учреждениями науки, культуры и спорта, хозяйствующих субъектов, занятых в сфере внутреннего и въездного туризма, гостиничного бизнеса, общественного питания, предприятий индустрии развлечений;

– проведение мониторингов, экономических, маркетинговых, социологических и других исследований для выявления туристского потенциала и развития туристической отрасли на территории Приморского края;

– разработка инновационных исследований по сохранению и развитию туристического потенциала Приморского края;

– работа с грантами по исследованию потенциала, по реализации конкретных мероприятий, связанных с туристским развитием Приморского края;

– создание научных работ (монографий, сборников, научно-популярных, методических изданий) по исследованию, внутреннего и въездного туризма Приморского края;

– внедрение результатов научно-исследовательской деятельности в развитие туристской индустрии Приморского края;

– создание программ, проектов, грантов, связанных с сохранением природно-культурного наследия Приморского края, и развитие на их основе внутреннего и въездного туризма на данной территории;

– разработка и проведение туристских мероприятий на территории Приморского края;

– участие в выставках, конференциях, ярмарках и других мероприятиях, связанных с развитием туризма;

– организация и проведение семинаров, симпозиумов, конференций, «круглых столов» и других видов научного обсуждения по теме туризма;

– осуществление консультационной работы по теме туризма;

– информирование населения об уникальных сферах и типах туризма, туристических продуктах и услугах, развитых в крае;

– создание рекламной продукции по продвижению Приморского края в сфере туризма, распространение рекламы и размещение ее в средствах массовой информации (печатных изданиях, радио и телевидении);

– проведение консультационной деятельности по качеству оказываемых услуг в сфере туризма.

«Корпорация развития Приморского края» занимается развитием перспективных территорий региона для создания объектов социально-экономического значения, сопровождает работу инвесторов и обеспечивает строительство объектов транспортной и

инженерной инфраструктуры. АО «Корпорация развития Приморского края» является непубличным акционерным обществом.

Задачи и функции:

- формирование инвестиционных площадок, промышленных парков и технопарков на территории Приморского края;
- организация и размещение новых производственных территорий, обеспеченных объектами транспортной, инженерной, энергетической и иной инфраструктуры, а также объектами капитального строительства – промышленных площадок промышленного парка, неосвоенных территорий с подведенными коммуникациями, потенциальными и административными согласованиями возможностью строительства промышленно ориентированных объектов;
- содействие созданию рабочих групп по поддержке и реализации инвестиционных проектов «под ключ»;
- выполнение функций заказчика на период строительства инвестиционных объектов, объектов инфраструктуры;
- предварительный выбор перспективных земельных участков с точки зрения их освоения в целях строительства инвестиционных объектов;
- заключение соглашения о сотрудничестве с органами местного самоуправления Приморского края в сфере реализации проектов развития территорий;
- управление инвестиционными проектами, а том числе:
 - обеспечение проведения землеустроительных работ по формируемым земельным участкам, обеспечение государственного кадастрового учета сформированных земельных участков, обеспечение получения правоустанавливающих документов на земельные участки, обеспечение получения технических условий и условий подключения к сетям инженерно-технического обеспечения;
 - приобретение прав на земельные участки в целях реализации инвестиционных проектов;
 - обеспечение ведения реестра инвестиционных (производственных площадок);
 - создание инженерной и транспортной инфраструктуры возводимых инвестиционных объектов;
 - заключение инвестиционных соглашений с инвесторами;
 - строительная деятельность;
 - оказание научно-технических, переводческих, представительских, информационных, учебных образовательных, посреднических услуг в соответствии с действующим законодательством;

- транспортно-экспедиционные услуги;
- рекламные и маркетинговые услуги;
- инвестиционно-коммерческая деятельность;
- деятельность в области архитектуры, инженерно-технического проектирования в строительстве;
- оптовая и розничная торговля, в том числе путем создания сети торговых баз, магазинов, коммерческих центров;
- брокерские и посреднические операции, включая экспорт, импорт товаров любой номенклатуры;
- гостиничный и туристический бизнес и иные не запрещенные законодательством Российской Федерации виды деятельности, связанные с достижением предусмотренных уставом целей.

Таким образом, как и у любого предприятия Агентство по туризму имеет руководителя, заместителя руководителя, а также подразделения.

1.4 Основные задачи, виды деятельности агентства

Агентство содействует определению приоритетных направлений развития туризма на территории Приморского края, в том числе путем поддержки развития объектов туристской индустрии на территории муниципальных образований Приморского края. Также, осуществляет деятельность:

- подготовку проектов нормативных правовых актов Приморского края в сфере туризма и туристской деятельности;
- разработку и реализацию государственных программ и иных документов стратегического планирования Приморского края, направленных на развитие туризма на территории Приморского края;
- оказание содействия в создании туристских информационных центров на территории Приморского края;
- организацию и проведение мероприятий по вопросам туристской деятельности на региональном и межмуниципальном уровне;
- реализацию мер по созданию системы навигации и ориентирования в сфере туризма на территории Приморского края.

Агентство взаимодействует с некоммерческими организациями, осуществляющими деятельность в сфере туризма, включая объединение туроператоров в сфере выездного туризма, в том числе по приоритетным направлениям развития туризма, вопросам обеспечения безопасности туризма, защиты прав и законных интересов туристов; разрабатывает меры, направленные на обеспечение создания условий доступности для

инвалидов и других маломобильных групп населения объектов туристской инфраструктуры Приморского края и туристских услуг.

Проводится мониторинг состояния туристской индустрии Приморского края и мониторинг использования и состояния туристских ресурсов на территории Приморского края.

Агентство не остается в стороне и по отношению к органам местного самоуправления. Содействует органам местного самоуправления муниципальных образований Приморского края в вопросах туризма; организационное, информационное и материально-техническое обеспечение деятельности постоянно действующей межведомственной комиссии по реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках от 29 февраля 2000 года на территории Приморского края.

– Организационно-техническое и информационное обеспечение деятельности Межведомственной комиссии по развитию туризма в Приморском крае:

Совершает функции главного администратора доходов краевого бюджета, главного распорядителя и получателя средств краевого бюджета, предусмотренных на содержание агентства и реализацию возложенных на него функций в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации.

– Противодействие коррупции в пределах своих полномочий; закупку товаров, работ, услуг, связанных с обеспечением деятельности агентства, а также в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности в порядке, установленном действующим законодательством:

Обеспечивает беспрепятственный доступ инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам (зданиям, строениям, сооружениям, помещениям) в пределах своих полномочий в соответствии с действующим законодательством.

Таким образом, Агентство по туризму выполняет различные и очень важные функции.

1.5 Перспективы развития агентства

Одной из главных программ развития является государственная программа Приморского края «Развитие туризма в Приморском крае» 2020-2027 г. Ответственным исполнителем государственной программы назначено Агентство по туризму Приморского края.

Целями государственной программы являются создание условий для эффективного развития сферы туризма Приморского края, обеспечивающего увеличение вклада отрасли в валовой региональный продукт до 5 процентов.

Задачи государственной программы:

- комплексное развитие туристской и обеспечивающей инфраструктур туристских кластеров;
- совершенствование нормативного правового регулирования в сфере туризма и туристской деятельности;
- развитие отраслевой системы подготовки и повышения квалификации специалистов индустрии туризма, формирующих кадровый потенциал для комплексного решения проблем качества туристских услуг;
- выявление потенциала туристских территорий (прежде всего малопосещаемых) и содействие созданию новых точек притяжения туристов;
- продвижение туристского продукта Приморского края и повышение информированности о нем на мировом и внутреннем туристских рынках;
- активизация конгрессно-выставочной деятельности и МТСЕ-туризма.

В рамках данной государственной программы ожидается увеличение туристского потока на 2,7 млн человек; рост объема экспорта услуг категории «Поездки» в 1,9 раза.

Прирост количества мест в коллективных, индивидуальных и других средствах размещения на 7,2 тыс. мест. Данная государственная программа направлена на увеличение бюджета Российской Федерации в 1,6 раза.

Отсутствие безработицы и занятость населения важны, поэтому в рамках программы ожидается прирост численности работников, занятых в туристско-рекреационной деятельности на 23 тыс. человек.

Также важно увеличение доли гостиниц, классифицированных в соответствии с системой классификации гостиниц, в 9,4 раза. Рост оборота платных услуг гостиниц и туристских услуг в 1,5 раза.

Приморский край по-прежнему остается с большим туристским потенциалом, поэтому программа должна увеличить рост числа обращений с целью получения информации о туристском потенциале и туристских ресурсах Приморского края до 165 тыс. в год, а также увеличение количества объектов туристической навигации и ориентирующей информации до 362 единиц.

Рост количества мероприятий (выставок, форумов, конференций, семинаров, круглых столов, совещаний, визитов делегаций, бизнес-миссий, международных встреч и др.) с участием представителей региональных органов исполнительной власти, региональной инфраструктуры поддержки бизнеса, компаний Приморского края в 1,4 раза.

Конкурс «Лидеры туристической индустрии Приморья» проводится ежегодно в целях содействия развитию въездного и внутреннего туризма в Приморском крае, повышения эффективности

работы предприятий туристского комплекса Приморского края и качества обслуживания туристов.

Задачи конкурса:

- выявление субъектов туристской индустрии Приморского края, достигших наибольших успехов в своей деятельности;
- систематизация опыта работы победителей конкурса для дальнейшего его распространения;
- формирование позитивного общественного мнения о деятельности субъектов туристской индустрии Приморского края.

В конкурсе принимают участие субъекты туристской индустрии Приморского края такие как, организации, осуществляющие туроператорскую и турагентскую деятельность, а также иную деятельность по организации путешествий, в том числе предприятия питания, дома отдыха, туристские базы, гостиницы и иные средства размещения, расположенные на территории Приморского края, проработавшие не менее одного года и не имевшие обоснованных жалоб от потребителей туристских услуг в текущем году; администрации заповедников и национальных парков и иных особо охраняемых природных территорий, расположенные в Приморском крае; образовательные учреждения, осуществляющие подготовку, переподготовку и повышение квалификации кадров для сферы туризма и гостеприимства на территории Приморского края; организации, работающие в области создания инновационных и инвестиционных проектов по развитию туризма и туристской инфраструктуры Приморского края.

Таким образом, для развития туризма в приморском крае Агентство по туризму создает планирует различные мероприятия.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности агентства

2.1 Анализ деятельности агентства

Любое предприятие имеет миссию и цель своего существования. Агентство по туризму не является исключением. Цель данного предприятия- повышение конкурентоспособности российского туристского продукта на внутреннем и международном туристских рынках, повышение его качества и доступности, обеспечение безопасности туризма в России и за рубежом.

Агентство по туризму имеет полномочия, утвержденные в Постановлении Администрации Приморского края:

- содействует определению приоритетных направлений развития туризма на территории Приморского края, в том числе путем поддержки развития объектов туристской индустрии на территориях муниципальных образований Приморского края;

- подготовку проектов нормативных правовых актов Приморского края в сфере туризма и туристской деятельности;

- разработку и реализацию государственных программ и иных документов стратегического планирования Приморского края, направленных на развитие туризма на территории Приморского края;

- оказание содействия в создании туристских информационных центров на территории Приморского края;

- организацию и проведение мероприятий по вопросам туристской деятельности на региональном и межмуниципальном уровне;

- реализацию мер по созданию системы навигации и ориентирования в сфере туризма на территории Приморского края;

- взаимодействие с некоммерческими организациями, осуществляющими деятельность в сфере туризма, включая объединение туроператоров в сфере выездного туризма, в том числе по приоритетным направлениям развития туризма, вопросам обеспечения безопасности туризма, защиты прав и законных интересов туристов;

- разработку мер, направленных на обеспечение создания условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов туристской инфраструктуры Приморского края и туристских услуг;

- мониторинг состояния туристской индустрии Приморского края и мониторинг использования и состояния туристских ресурсов на территории Приморского края;

- ведение туристского реестра Приморского края;

- содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Приморского края в вопросах туризма;
- в пределах своей компетенции организует подготовку и проведение международных мероприятий в сфере туризма на территории Приморского края и за рубежом;
- взаимодействует с общественными и иными организациями, торгово-промышленными палатами по реализации мероприятий, направленных на развитие туризма;
- организует ежегодный Тихоокеанский туристский форум с целью формирования имиджа Приморского края как туристского хаба Дальнего Востока;
- взаимодействие в пределах своей компетенции со средствами массовой информации по формированию положительного имиджа Приморского края, повышению его привлекательности, освещению состояния, проблем и перспектив развития туристской отрасли;
- организует ежегодную Тихоокеанскую международную туристскую выставку с целью продвижения Приморского края как уникального туристского региона;
- проводит информационно-обучающие семинары, совещания с руководителями субъектов туристской индустрии Приморского края по всем аспектам их работы;
- участвует в работе межведомственных комиссий, координационных, научно-консультативных и экспертных советов по проблемам туризма;
- подготавливает предложения по рациональному использованию природных ресурсов Приморского края для туристских целей совместно с заинтересованными органами исполнительной власти Приморского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Приморского края;
- в пределах своей компетенции участвует в реализации мер по поддержке и развитию внутреннего регионального и въездного регионального туризма, социального регионального туризма, детского туризма и самодеятельного регионального туризма.

Не мало важный факт, что Агентство по туризму принимает активную деятельность в противодействии экстремистской деятельности в пределах своих полномочий. Проводит меры по противодействию терроризму в пределах своих полномочий, в том числе по выявлению и устранению факторов, способствующих возникновению и распространению идеологии терроризма, участвует в организации выполнения требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий), находящихся в собственности Приморского края, в организации выполнения юридическими и физическими лицами требований к антитеррористической защищенности объектов, находящихся в ведении департамента, и контролирует их выполнение в соответствии с законодательством о противодействии терроризму, организует и реализует мероприятия по противодействию идеологии терроризма,

утвержденные Президентом Российской Федерации , Губернатором Приморского края, и другие мероприятия по противодействию терроризму, участвует в противодействии экстремистской деятельности в пределах своих полномочий.

Более того, Агентство помогает туристам в выборе туристских маршрутов. Оно разрабатывает и утверждает различные туристские маршруты для прохождения группы туристов с детьми в рамках осуществления самостоятельного туризма.

2.2 Культура персонала в агентстве

В сфере работы с людьми очень важны некоторые качества, например, социально-психологические умения. Нужно уметь общаться с людьми разного склада характера и темперамента, способность анализировать поведение окружающих и свое собственное, чувствовать эмоциональное состояние людей. Также, не мало важно такое качество, как искренность. Важно уметь согласовывать чувства с их выражением. Для эффективной работы с людьми необходимо искреннее желание общаться с людьми.

В Агентстве по туризму, также есть определенные правила, которые должен соблюдать персонал. Например, официально-деловой стиль одежды. Каждый сотрудник приходит в офис, как положено, в деловом стиле одежды. Это требование соблюдается каждым сотрудником. Данное требование существует и исполняется, потому что считается, что более официальная одежда приносит в работу порядок и успех в делах.

Коллектив на предприятии дружный и приветливый. Обстановка в офисе комфортная. Сотрудники между собой общаются по имени, но все же сохраняют уважение друг к другу.

Как и на любом предприятии, в Агентстве есть обеденный перерыв, на котором чаще всего все сотрудники обедают коллективно. Если кому-то необходимо, он может покинуть офис на обеденный перерыв и решить необходимые вопросы.

Рабочий день начинается в 9:00 утра, к этому времени уже все сотрудники в офисе. Пунктуальность-это также одно из главных правил Агентства. Организованность и пунктуальность-залог успеха в любом деле, сфере. Руководитель Агентства может немного задержаться, но очень ценит пунктуальных сотрудников. Любое предприятие может добиться успеха, если оно умеет работать без постоянного надзора начальства.

2.3 Информационные технологии предприятия

Время не стоит на месте, многое в мире меняется, в том числе и технологии. В нашу эпоху очень важны информационные технологии и их развитие. Чем больше развиваются технологии, тем доступнее становятся разнообразные устройства, упрощающие жизнь людей. Это касается и компьютеров, которые в настоящее время обеспечивают поразительно быструю обработку информации. Современный бизнес использует информационные

технологии в полной мере. Это позволяет хранить важнейшие данные и эффективно управлять ими. Крупные фирмы создают собственные базы данных, в которых представлены сведения о работниках и ведется учет их занятости.

Через интернет сейчас можно обучаться, широко используется изучение иностранных языков, все различные курсы по повышению квалификации. Получение знаний для работы с определенными программами. К тому в сети сейчас полно различных курсов для самообразования, поэтому при желании получение необходимых знаний сегодня не проблема.

Агентство по туризму снабжено всем необходимым для быстрой и качественной работы:

- качественные компьютеры;
- принтеры;
- сканеры;
- ксероксы;
- стационарные телефоны;
- шредер;
- уничтожитель бумаги.

Данная техника помогает сотрудникам в работе и экономит большое количество времени.

В современном мире, в котором постоянно осуществляется модернизирование и технический прогресс, невозможно сейчас обойтись без новых технологий во всех сферах жизни. В сложившихся условиях человек не сможет жить в информационном обществе будущего, не умея управлять компьютером, вести ним информационный диалог

Информационные технологии очень глубоко проникли не только в жизни человека, но и во все сферы жизни.

Таким образом, Агентство по туризму снабжено всеми необходимыми информационными технологиями.

3 Технология продвижения туризма в Агентстве по туризму

Способы продвижения туризма и любой турфирмы важны для их существования. С помощью продвижения любая компания растет и развивается. Следовательно, продвижение туризма, его развитие будет сильно влиять на изменения экономических показателей.

Для продвижения турпродукта использует различные средства. Например, PR-компании. Многие турфирмы обращаются в рекламные агентства для продвижения своей фирмы. Это достаточно действенный и распространенный способ.

Интернет в 21 веке важная составляющая жизни. Зачастую, в интернете мы узнаем гораздо больше информации, чем через телевизор. Все больше агентств используют интернет, как способ продвижения себя на рынке. Они развивают социальные сети, размещают рекламу о каких-либо турах, скидках в интернете.

Агентство по туризму не является исключением. Для продвижения туризма в Приморском крае Агентство использует сеть интернет. Департамент имеет свой собственный сайт, на котором размещена основная информация:

- событийный календарь;
- основные планы и отчеты Агентства;
- информация для туристов (рекомендованные маршруты для групп разного возраста);
- подведомственные организации, которые тоже продвигают туризм в Приморском крае.

Подведомственная организация «Туристско-информационный центр» наиболее тесно и качественно работает с рекламой и продвижением туризма в Приморском крае. Данная организация разрабатывает буклеты, организуют и проводят семинары, «круглые столы», выставки, что тоже неотъемлемо считается продвижением туризма. Также, создают рекламную продукцию по продвижению Приморского края в сфере туризма, распространяют рекламу и размещают ее в средствах массовой информации (печатных изданиях, радио и телевидении).

ТИЦ качественно развивают свои социальные сети и сайты. Например, если зайти на социальную сеть Instagram на профиль Visit primorye, мы увидим богатый и наполненный профиль информацией для туристов: куда могут сходить туристы, что посетить, где вкусно и недорого поесть, что увидеть. Также, на сайте Visit-primorye можно найти информацию о предстоящих интересных событиях не только во Владивостоке, но и в целом в Приморском крае.

Данные способы продвижения наиболее эффективны, так как пользуются большим спросом в эпоху интернета.

4 Система обеспечения безопасности

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» трактует, что под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

ГОСТ-50644-2009 гласит об общих требованиях туристов и экскурсантов. Для клиента всегда важно понимать, что в течении туристического маршрута его здоровье и имущество будет в безопасности, поэтому всегда должен быть обеспечен высокий уровень безопасности.

Также, важным аспектом по охране жизни и здоровья человека в Агентстве по туризму существует определенное положение о терроризме, в котором говорится: «Меры по противодействию терроризму в пределах своих полномочий, в том числе участвует в организации выполнения требований антитеррористической защищенности объектов, находящихся в собственности Приморского края, а также контролирует их выполнение в соответствии с законодательством о противодействии терроризму, организует и реализует комплексного плана противодействия идеологии терроризма в Российской Федерации, утверждаемого Президентом Российской Федерации, комплексного плана противодействия идеологии терроризма в Приморском крае, утверждаемого Губернатором Приморского края, и другие мероприятия по противодействию терроризму, участвует в противодействии экстремистской деятельности в пределах своих полномочий».

Все туристы перед началом туристического маршрута информируются о средствах безопасности, предусмотрительности и внимательности, дабы избежать травмоопасных происшествий.

Таким образом, Агентство по туризму делает все необходимое для сохранности жизни и здоровья каждого туриста.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

1) Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

– прийти в офис фирмы за получением пакета документов не позднее 17.00 за день до выезда;

– проверить комплектность документов для туристической поездки и правильность их оформления;

– ознакомиться с программой тура, описанием маршрута, данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения, инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, задержания туриста властями, пожаре, аварии на транспорте и др.), адресами и телефонами посольства, консульства или представительств России, ассистента страховой компании, полиции, ближайшего госпиталя, принимающей фирмы;

– получить проездные групповые и индивидуальные документы, 4 визированных списка (если список на авиа, или ж/д. переход или разные переходы на заход и выход, то 5 визированных списков), 4 ксерокопии списка, 1 пачка с ксерокопиями паспортов туристов, приглашение, доверенность руководителя, лист посадки туристов с телефонами и адресам, телефоны принимающей компании, данные о таможенных и фискальных формальностях при прохождении границы, данные о транспорте (график, номер рейса, время отправления, пункты пропуска через границу РФ, наименование пунктов назначения) в период прохождения маршрута, данные о пояском времени по месту тура, а также о ценах, тарифах на услуги связи и иные типовые услуги, которые могут понадобиться руководителю и туристам, акт по оформлению страхового случая, необходимый набор медикаментов для оказания первой медицинской помощи.

При посадке в автобус руководитель должен представиться сам и напомнить туристам, с какой фирмой они едут.

Во время посадки туристов в автобус необходимо проверить наличие документов:

– Загранпаспорт (загранпаспорт надо сверить с визированным списком);

– Если это ребенок до 18 лет, и он следует с одним из родителей - оригинал свидетельства о рождении + паспорт РФ родителя + заграничный паспорт;

– Если ребенок выезжает без сопровождения родителей - согласие на сопровождающее лицо, заграничный паспорт, оригинал свидетельства о рождении. В случае снятия туриста с маршрута при прохождении пограничного контроля, связанного с невыполнением должностных

обязанностей (при посадке туриста в автобус руководитель не проверил документы), доставка туриста до места проживания производится за счет руководителя групп.

2) Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

Руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами по технике безопасности, по профилактике и предупреждению холеры, основным правилам пребывания на территории страны (собрать подписи в инструктаже).

3) Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

Руководитель туристской группы:

- Проводит организационное собрание туристской группы.
- Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее.
- Осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы и условий обслуживания туристской группы.
- Оформляет соответствующие документы (ваучер, отчет, пр.).
- Постоянно находится с туристской группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов.

4) Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

Руководитель группы информирует туристов:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;
- о правилах ввоза и вывоза из страны имущества, товаров, сувениров, пр.;
- о валютном и таможенном контроле;
- об обычаях местного населения;
- о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;
- о состоянии окружающей природной среды;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке;
- об условиях обеспечения личной безопасности, соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов;
- о правилах оформления проката легкового транспорта в стране временного пребывания;
- об условиях получения неотложной медицинской помощи.

5) Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

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

Способы контроля качества услуг:

- Посещение рекламных туров;
- Опрос туристов о качестве предоставленной туристской услуге;
- Самоконтроль персонала туристской фирмы;
- Выявление и регистрация претензий, жалоб и рекламаций со стороны потребителей туристских услуг;
- Анализ туристской документации.

б) Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Документом, дающим право на проведение похода выходного дня и некатегорийного похода и путешествия, является маршрутный лист установленного образца (форма № 3 тур). В маршрутный лист записываются сведения об организации, проводящей поход (путешествие), о районе его проведения, руководителе и членах туристской группы, а также о типе транспортных средств. Приводятся в этом документе и план похода, схема маршрута.

Для проведения похода и путешествия I–V категорий сложности требуется маршрутная книжка установленного образца (форма № 5 тур), которая оформляется на основании заявочной книжки (форма № 4 тур). Заявочная книжка в двух экземплярах оформляется так же, как и маршрутный лист. В ней приводятся подробные сведения о группе, маршруте и подготовке к путешествию. В том числе в этой книжке требуется указать спортивную квалификацию и опыт каждого туриста. Здесь же туристы подписями удостоверяют свое знание правил, которые нужно соблюдать в пути. Заполняется большой раздел о материальном обеспечении группы (имеются в виду снаряжение групповое и индивидуальное, а при необходимости и продукты питания, ремонтный, набор и т. п.).

В случае необходимости в маршрутную и заявочную книжки вносятся особые указания группе, определяется и записывается место регистрации группы перед выходом на маршрут в соответствующей туристской контрольно-спасательной службе (КСС). На основании положительного заключения МКК и медицинских справок о состоянии здоровья участников группы маршрутная книжка подписывается председателем совета коллектива физкультуры или председателем правления туристского клуба (или ответственным лицом организации, проводящей поход, путешествие) и заверяется печатью профсоюзного комитета или организации. Заявочная книжка хранится в организации, проводящей поход, путешествие.

6 Индивидуальное задание

Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте

Эмоции играют важнейшую роль в жизни личности: они позволяют оценивать значимость внешних раздражителей, выступают сигналами о появлении новых потребностей, являются способом маркировки, актуализации значимых целей, становятся главным механизмом в процессе принятия решений. В силу интенсивности своего протекания отрицательные эмоциональные состояния оказывают разрушающее действие как на физическое состояние, так и систему социальных взаимоотношений личности. Соответственно, саморегуляция эмоциональных состояний выступает необходимым условием жизнедеятельности личности.

Виды регуляции эмоциональных состояний:

Актуализация эмоциональной саморегуляции может быть детерминирована совокупностью внешних и внутренних факторов:

– К внутренним относят базовые личностные качества, индивидуально-типологические характеристики, эмоциональные особенности, особенности защитно-совладающего поведения;

– К внешним – условия окружающей социально-природной, академической, профессиональной среды, уровень социальной интеграции личности, адаптации к требованиям социума.

Эмоциональная саморегуляция принадлежит к классу процессов регуляции, контроля эмоций, обеспечивающих человеку как возможности регулирования собственных чувств, так и возможности воздействия на эмоциональную сферу коммуникантов.

Выделяют три основных типа регуляции эмоций:

- 1) Выражение эмоционального состояния;
- 2) Сдерживание, самообладание;
- 3) Переключение.

Способы саморегуляции эмоционального состояния

1. Мускулатура

Самый простой, но достаточно эффективный способ эмоциональной саморегуляции — расслабление мимической мускулатуры. Управленцу особенно важно овладеть навыками расслабления мимических мышц, чтобы применять их при необходимости в ситуациях профессиональной деятельности. Упражнения для релаксации мышц лица включают задания на расслабление той или иной группы мимических мышц. Упражнения выполняются при активной

направленности внимания на фазы напряжения и расслабления с помощью словесных самоприказов, самовнушения.

2. Дыхание

1) Сядьте на стул (боком к спинке), выпрямите спину и расслабьте мышцы шеи.

2) Руки свободно положите на колени и закройте глаза, чтобы никакая визуальная информация не мешала вам сосредоточиться. Сосредоточьтесь только на своем дыхании.

3) При выполнении дыхательного упражнения дышите через нос, губы слегка сомкнуты (но не сжаты).

4) В течение нескольких минут просто контролируйте свое дыхание. Обратите внимание на то, что оно легкое и свободное. Ощутите, что вдыхаемый воздух более холодный, чем выдыхаемый. Следите лишь за тем, чтобы дыхание было ритмичным.

5) Теперь обратите внимание на то, чтобы во время вдоха и выдоха не включались вспомогательные дыхательные мышцы — особенно при вдохе не следует расправлять плечи. Они должны быть расслаблены, опущены и слегка отведены назад. После вдоха, естественно, должен последовать выдох. Однако попытайтесь продлить вдох. Это вам удастся, если, продолжая вдох, вы как можно дольше удержите от напряжения мышцы грудной клетки. Думайте о том, что теперь вам предстоит продолжительный выдох. Глубокий вдох и последующий продолжительный выдох повторите несколько раз.

3. Визуализация

Визуализация — это создание внутренних образов в сознании человека, то есть активизация воображения с помощью слуховых, зрительных, вкусовых, обонятельных, осязательных ощущений, а также их комбинаций.

Разновидностью визуализации являются упражнения «сюжетного воображения», основанные на преднамеренном использовании цвета и пространственных представлений сознания человека. Сознательные представления окрашиваются в нужный цвет, соответствующий моделируемому эмоциональному состоянию.

Цветовые (температурные, звуковые, осязательные) ощущения лучше дополнять пространственными представлениями. Если необходимо успокоиться, отдохнуть, необходимо представлять широкое, открытое пространство.

Для мобилизации организма на выполнение ответственной задачи помогают образы тесных, узких пространств с ограниченным горизонтом.

Использование данных приемов воедино позволяет вызвать необходимое эмоциональное состояние в нужный момент. Следует вжиться в представляемую картину, прочувствовать ее и зафиксировать в сознании. Постепенно возникнет состояние расслабленности и покоя или, наоборот, активности, мобилизованности.

Результаты эмоциональной регуляции

Принимая во внимание тот факт, что эмоции разворачиваются во времени, успешная реализация эмоциональной саморегуляции позволяет остановить эмоциональное переживание в самом начале его инициации, изменить интенсивность и силу переживания, приостановить запуск отдельных поведенческих реакций.

В результате эмоциональной саморегуляции могут возникать следующие эффекты:

- Успокоение – устранение эмоциональной напряженности;
- Восстановление – ослаблений проявлений эмоционального утомления;
- Активизация – повышение психофизиологической реактивности.

В аспекте психофизиологии эмоциональная саморегуляция выступает эффективным, универсальным механизмом, при помощи которого личность может противостоять негативному влиянию факторов окружающей социально-природной среды, стрессовым ситуациям. Чем выше уровень развития эмоциональной саморегуляции, тем выше уровень стрессоустойчивости личности.

Заключение

В процессе прохождения практики в Агентстве по туризму Приморского края были приобретены практические навыки работы с сотрудниками предприятия, а также опыт работы по специальности менеджер по туризму.

В период прохождения практики была изучена документация по аттестации гидов, экскурсоводов, гидов-переводчиков на территории Приморского края, вступившей в силу с этого года.

Вместе с подразделением «Туристский-информационный центр» разрабатывались новые туристские маршруты по объектам туристического значения в Приморском крае, маршрутные листы по Приморскому краю, которые будут продвигать туризм.

Несмотря на очень большую занятость руководителя, практиканту уделялось должное время. Во время практики давалась исчерпывающая информация по всем интересующим вопросам. Практиканту давалась большая возможность поработать самостоятельно и проявить свой потенциал, показать заинтересованность в развитии туризма на территории Приморского края.

Агентство по туризму имеет большие перспективы и планы развития. Лидирующее место занимает развитие прибрежного морского туризма города Владивосток, а также развитие экологически-природного туризма северных и южных районов края.

Развитие туризма в Приморском крае – это большое и общее дело, которым занимаются множество заинтересованных в этом людей и видят потенциал в нашем крае.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Об утверждении Положения об агентстве по туризму Приморского края: Постановление Администрации Приморского края от 13 сентября 2019 № 591-па // Приморская газета. - 2019. - 18 сентября. - № 73. - 13 с.;
- 2 Официальный сайт Администрации Приморского края и органов исполнительной власти. Агентство по туризму Приморского края: [сайт]. <https://www.primorsky.ru/authorities/executive-agencies/departments/tourism-pk>;
- 3 Корпорация развития Приморского края. О компании: [сайт]. <https://cdprim.ru/ru/o-kompanii>;
- 4 Устав акционерного общества «Корпорация развития Приморского края». - Владивосток, 2016. - 34 с.;
- 5 Устав Автономной некоммерческой организации «Туристско-информационный центр Приморского края». - Владивосток, 2019. - 14 с.;
- 6 Государственная программа Приморского края «Развитие туризма в Приморском крае» на 2020-2027 годы: утверждена постановлением Администрации Приморского края от 25.12.2019 N 903-па (последняя редакция от 10.11.2020 № 953-па) // Агентство по туризму Приморского края. <https://www.primorsky.ru/upload/medialibrary/ddc/ddce77e5aa83558f80c2660bdd73b6a9.pdf>;
- 7 О ежегодном конкурсе «Лидеры туриндустрии Приморья»: Постановление Администрации Приморского края от 07 сентября 2017 года № 371-па (с изменениями на 3 сентября 2019 года) // Приморская газета. - 2017. - 13 сентября. - № 107. - 26 с.;
- 8 Олег Кожемяко награбил Лидеров туриндустрии в Приморье. - Текст: электронный // Новости Правительства Приморского края на primorsky.ru. - 2019. - 21 декабря. - URL: <https://www.primorsky.ru/news/176073/>;
- 9 Сведения о службах быстрого реагирования <http://rusohrana.su/gbr-rasshifrovka/>.

Приложение А

Местоположение Агентства по туризму Приморского края

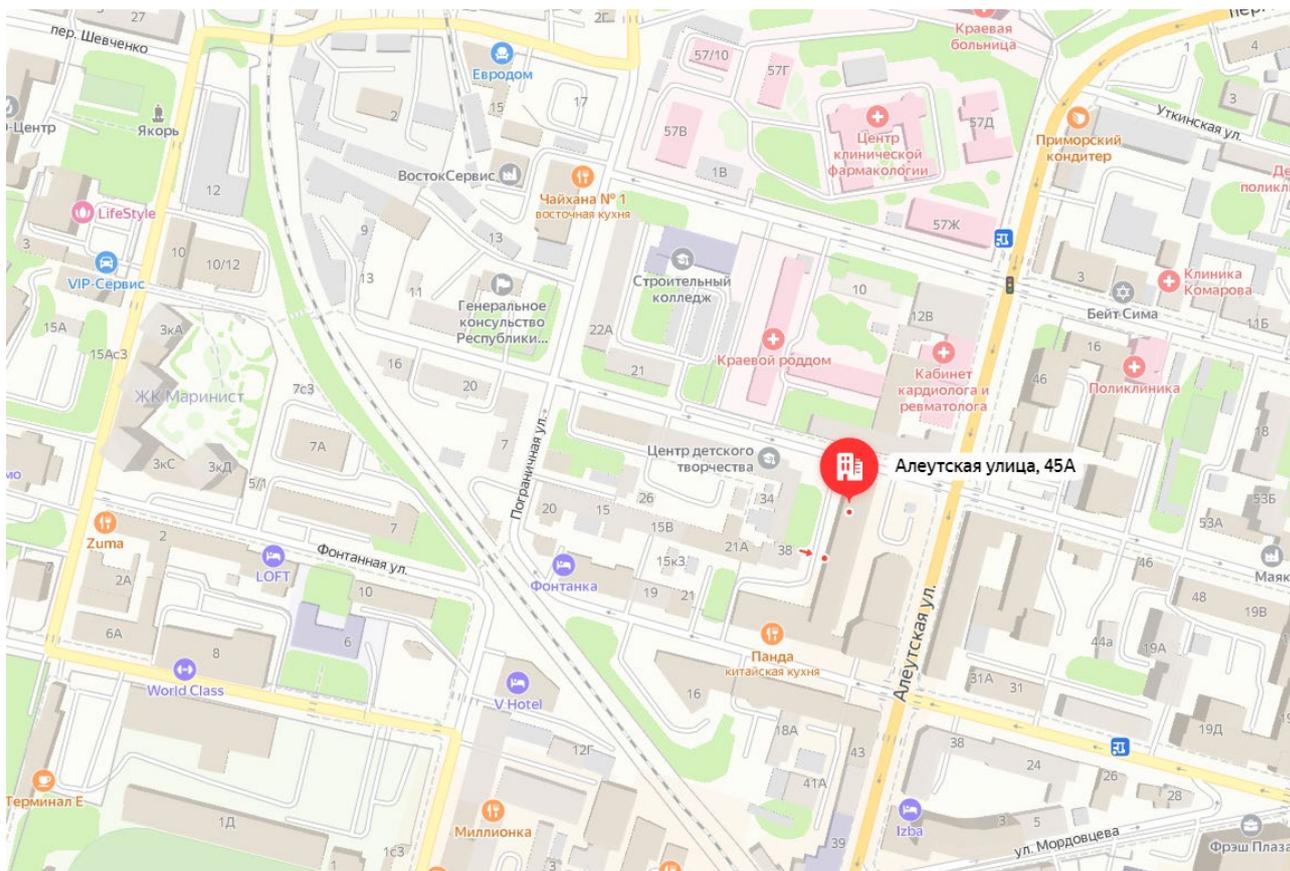


Рисунок А.1 – Расположение Агентства по туризму Приморского края

Приложение Б

ИНН и ОГР Агентства по туризму Приморского края

Выписка

из Единого государственного реестра
юридических лиц26.05.2021
21-№ ЮЭ9965-
151302943

дата формирования выписки

Настоящая выписка содержит сведения о юридическом лице

АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

полное наименование юридического лица

1 1 5 2 5 4 0 0 0 0 6 8 9

ОГРН

включенные в Единый

государственный реестр юридических лиц по состоянию на

« 26 » мая 20 21 г.
число месяц прописью год

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1	2	3
Наименование		
1	Полное наименование на русском языке	АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ ПРИМОРСКОГО КРАЯ
2	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	2202500000998 01.01.2020
3	Сокращенное наименование на русском языке	АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ ПРИМОРСКОГО КРАЯ
4	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	2202500000998 01.01.2020
Место нахождения и адрес юридического лица		
5	Место нахождения юридического лица	ПРИМОРСКИЙ КРАЙ, Г. ВЛАДИВОСТОК
6	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	1152540000689 30.12.2014

7	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи о переименовании / переподчинении адресного объекта	2202500753145 24.12.2020
8	Адрес юридического лица	690091, ПРИМОРСКИЙ КРАЙ, Г. ВЛАДИВОСТОК, УЛ. АЛЕУТСКАЯ, Д. 45, К. А
9	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	1152540000689 30.12.2014
10	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи о переименовании / переподчинении адресного объекта	2202500753145 24.12.2020

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) _____

Шинкаренко Олеся Дмитриевна
ФИО

обучающийся(аяся) 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 *Агентство по туризму Краснодарского края, ул. Светланская, 15А*

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.	<i>Отлично</i>
	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.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа	<i>Отлично</i>
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Проведение проверки	<i>Отлично</i>

		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.	<i>отлично</i>
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы.	<i>отлично</i>
Промежуточная оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			<i>отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

освоены на продвинутом уровне

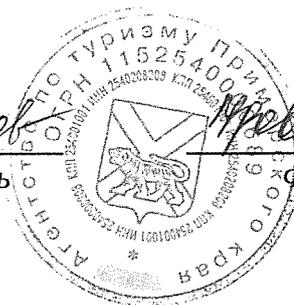
(освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата 28 июня 2022 г.

Оценка за практику *отлично*

Руководитель практики от предприятия

подпись
М.П.



Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Михаиленко Павел Юрьевич
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа С-ТУ-21

Место прохождения практики Агентство по туризму Тульской области

Сроки прохождения с «22.06.2022» по «28.06.2022»

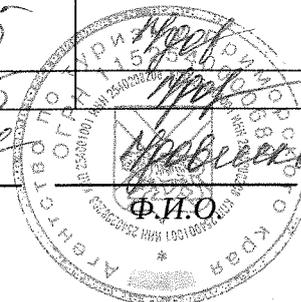
Инструктаж на рабочем месте «22» июня 2022 г
дата

Муров Муров
подпись Ф.И.О. инструктирующего

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	Муров
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.	5	Муров
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.	5	Муров
25.06	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы. Анализ претензий туристов.	5	Муров
26.06- 27.06	Оформление отчёта практики	5	Муров
28.06	Дифференцированный зачет	5	Муров

Руководитель

Муров
подпись



М.П.

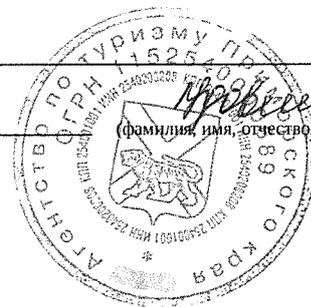
Характеристика деятельности студента
Минина Елена Дмитриевна
 группы С-ТУ-21 при прохождении производственной практики

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	Высокий
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	Высокий
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и	Контроль наличия туристов.	Высокий

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

Руководитель практики (от организации)

М.П.



М.П. М.П. М.П.
(фамилия, имя, отчество; рабочий тел.)

М.П.

Характеристика

Студентка 1 курса специальности «Туризм» Шинкаренко Олеся Дмитриевна проходила производственную практику в Агентстве по туризму Приморского края с «22» июня 2022г. по «28» июня 2022 г.

За время прохождения практики Шинкаренко Олеся Дмитриевна ознакомилась со структурой агентства, порядком ведения кадрового делопроизводства, учета и хранении документов. Принимала участие в подготовке документов.

В отношении профессиональных качеств Шинкаренко Олеся Дмитриевна проявила себя как человек компетентный, исполнительный, аккуратный, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности Шинкаренко Олеся Дмитриевна 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 Н.Г. Удовенко



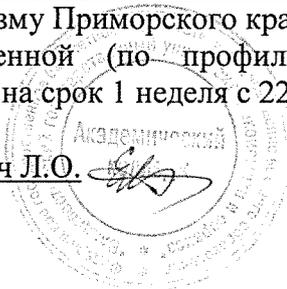
М.П.

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Шинкаренко Олеся Дмитриевна
Подразделение Академический колледж Группы С-ТУ-21-1
согласно приказу ректора № 4435-с от 15.06.2022 года
направляется в Агентство по туризму Приморского края, 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
<i>Агентство по туризму ПК</i>	<i>22.06.22</i>	<i>Челов</i>
<i>Агентство по туризму ПК</i>	<i>28.06.22</i>	<i>Челов</i>

