

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

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

период с «14» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.

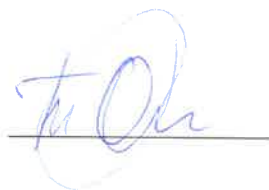
Студент группы
С-ТГ-23-Т1



Л.П. Пичуева


Наименование предприятия: Администрация городского округа Большой
Камень

Руководитель практики
от Администрации
городского округа
Большой Камень



Т.С. Исрафилова

Отчет защищен:
с оценкой 

Руководитель
практики от ОО 

Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

| | |
|---|----|
| Введение..... | 3 |
| 1 Общие сведения о деятельности администрации | 5 |
| 1.1 История создания и развития администрации | 5 |
| 1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности администрации..... | 6 |
| 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений..... | 7 |
| 1.4 Перспективы развития администрации в сфере туризма..... | 9 |
| 1.5 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия..... | 10 |
| 2 Организационно-технологические аспекты деятельности Администрации городского округа Большой Камень..... | 12 |
| 2.1 Анализ деятельности администрации..... | 12 |
| 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов в администрации..... | 13 |
| 2.3 Информационные технологии администрации..... | 14 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта..... | 16 |
| 4 Система обеспечения безопасности..... | 18 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций..... | 21 |
| 6 Индивидуальное задание..... | 26 |
| Заключение..... | 29 |
| Список использованных источников..... | 31 |
| Приложение А Внешний вид сайта Администрации городского округа Большой Камень.... | 33 |
| Приложение Б. Реклама производственной экскурсии по ССК «Звезда»..... | 34 |

Введение

Туризм – это временный выезд граждан за пределы своего постоянного места жительства для развлечения, получения образования, бизнеса, спорта, религии и других целей, без занятия оплачиваемой деятельностью в стране или временного проживания.

Важность туризма в современной экономической жизни развитых стран возрастает с каждым годом, и этот факт свидетельствует о формировании «общества, ориентированного на досуг» или «общества досуговой деятельности».

Место прохождения практики – Администрация городского округа Большой Камень. Основанная 24 марта 1947 года министром судостроительной промышленности СССР, а также определил окончательное место строительства завода и города в бухте Большой Камень на территории Шкотовского района Приморского края.

Целью производственной практики является приобретение практических навыков и опыта работы в конкретной отрасли или предприятии. Прохождение производственной практики позволяет студентам применить свои знания на практике, ознакомиться с работой настоящих специалистов, научиться работать в коллективе и освоить профессиональные навыки, необходимые для будущей карьеры. В результате производственной практики студенты также могут получить рекомендации от работодателей и улучшить свои шансы на трудоустройство после окончания обучения.

Задачи производственной практики:

- 1) изучение процессов производства на предприятии с целью понимания основных этапов и технологий производства продукции.
- 2) оптимизация рабочих процессов и повышение производительности труда.
- 3) анализ структуры расходов производства и разработка мер по их снижению.
- 4) планирование и контроль производственных показателей, таких как производственные запасы, сроки выполнения заказов, качество продукции.
- 5) разработка и внедрение новых технологий производства для улучшения качества продукции и снижения издержек.
- 6) оценка эффективности использования оборудования и ресурсов на производстве.
- 7) анализ и оптимизация цепочки поставок для обеспечения бесперебойной работы производства.
- 8) разработка предложений по совершенствованию организации труда и управления на производстве.
- 9) проведение испытаний продукции на соответствие стандартам качества и безопасности.

10) разработка и внедрение мер по сбережению энергии и улучшению экологической устойчивости производства. Объект анализа – Администрация городского округа Большой Камень

В процессе прохождения производственной практики в администрации городского округа Большой Камень я ознакомилась с работой различных отделов и служб, занимающихся туристическим развитием города. В ходе практики я изучила основные мероприятия и программы, направленные на привлечение туристов, развитие инфраструктуры и продвижение туристических маршрутов. Я также понаблюдала за организацией мероприятий и фестивалей, проводимых для привлечения посетителей.

Кроме того, важно использование информационных технологий в туристической отрасли для увеличения эффективности маркетинговых кампаний, управления и обратной связью с посетителями. Я изучила работу с онлайн-платформами и социальными сетями, которые помогают в привлечении целевой аудитории и улучшении обслуживания туристов.

Моя практика в администрации городского округа Большой Камень позволила мне получить ценный опыт в области туристического бизнеса, ознакомиться с лучшими практиками в этой сфере и приобрести навыки, необходимые для успешной работы в индустрии туризма [1].

1 Общие сведения о деятельности предприятия

1.1 История создания и развития предприятия

Объект исследования – Администрация городского округа Большой Камень, отдел. В июне 1947 года из Находки в бухту Андреево прибыла баржа с первой бригадой рабочих строительного треста № 7 «Дальморгидрострой».

В это время на территории предполагаемой стройки находились 3 колхоза: рыболовецкий колхоз «Первое Мая», рыболовецкий колхоз «Новый Мир» и колхоз «Имени Нижегородской Краснознаменной дивизии» с центром в с. Петровка.

История Большого Камня началась с момента его основания, когда была создана первая административная структура для управления поселением и решения бытовых вопросов местного значения. В ноябре 1945 года Совнарком принял решение о строительстве судоремонтного завода № 892 в бухте Большой Камень на тихоокеанском побережье СССР. Проектирование началось после выхода 9 июня 1946 года соответствующего приказа Министра судостроительной промышленности. Руководил строительством представитель Дальзавода Феодосий Максимович Русецкий.

3 декабря 1954 года вступил в строй первый производственный цех. На начальном этапе предприятие занималось ремонтом гражданских и вспомогательных военных судов. С 1957 года завод начинает ремонтировать и переоборудовать подводные лодки, сперва дизельные, а с 1962 года – и атомные. Основной задачей предприятия становится поддержание боеготовности кораблей Тихоокеанского флота. Вплоть до 1990-х шло строительство заводских сооружений: введены в строй два эллинга, док-камера, передаточный док, стояночные причалы

В конце 2010-х годов начата масштабная реконструкция сооружений и мощностей завода; программа реконструкции рассчитана до 2022 года. Стоимость проекта оценивается в 41,7 млрд руб., из них 20,85 млрд руб. выделит Минпромторг и 20,85 млрд руб. «Роснефть».

Для компенсации территорий, занятых ССК «Звезда», ДВЗ передают оставшуюся после строительства ССК часть территории завода судового оборудования «Восток» (бывший филиал Амурского судостроительного завода) и намывают искусственную территорию в акватории бухты Большой Камень, которая соединит территорию ДВЗ с бывшими территориями «Востока». История администрации городского округа Большой Камень тесно связана с историей развития самого города и региона в целом. Развитие административной структуры отражает изменения в потребностях и приоритетах муниципалитета, а также эффективность управленческих методов и практик, применяемых в различные исторические

периоды. Городской округ Большой Камень расположен в Приморском крае России и имеет богатую историю, связанную с развитием администрации на протяжении многих лет.

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

Городской округ Большой Камень Приморского края является муниципальным образованием, единой административно-территориальной единицей в составе Приморского края, в пределах которой осуществляется местное самоуправление, имеется устав, муниципальная собственность, местный бюджет, выборные и иные органы местного самоуправления. 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.

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

В Уставе Администрации городского округа Большой Камень 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.

1) Учредительные документы:

– Устав предприятия или администрации, содержащий информацию о целях и задачах предприятия, его организационно-правовой форме, структуре управления, правах и обязанностях сотрудников и т.д.

– Решение учредителя (например, муниципальные власти города) о создании предприятия или администрации.

2) Организационно-правовая форма:

– Как администрация города, учреждение может иметь статус муниципального предприятия. Это значит, что учреждение находится в муниципальной собственности и работает на общественные цели города.

3) Форма собственности:

– Муниципальное предприятие находится в муниципальной (городской) собственности, то есть его активы и результаты деятельности принадлежат городу или администрации. Тем не менее, оно может иметь право на собственность и использование имущества в соответствии с уставом и законодательством.

Информация о конкретных учредительных документах, организационно-правовой форме и форме собственности предприятия администрации города Большой Камень может быть получена из официальных источников, таких как Юридический отдел администрации города или муниципальные документы [2].

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. Уставный капитал 38 437,9 млн. р.. Глава городского округа Большой Камень – Абушаев Рустям Саитович, исполняет обязанности – О.Г. Серебренникова

Схема организационной структуры Администрации городского округа Большой Камень представлена на (Рисунке 1).

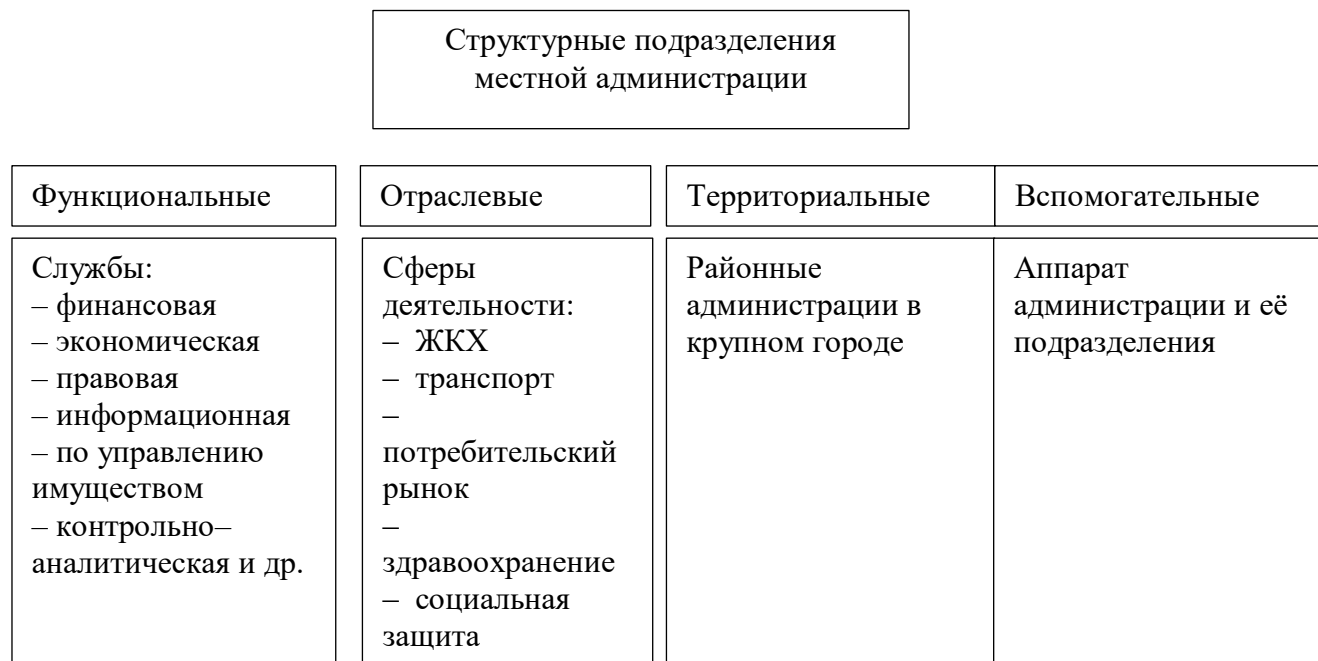


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Управленческая структура Администрации городского округа Большой Камень имеет высококвалифицированных работников с большим опытом работы. Для работы с клиентами компания имеет собственный, современный офис, полностью оснащенный необходимым техническим оборудованием и обширной информацией в виде буклетов, проспектов и наглядной информации [20].

1.4 Перспективы развития администрации в сфере туризма

Благодаря быстрому развитию туризма быстро расширяются экономические, культурные, политические и научные связи между государствами. Туризм помогает расширить наш кругозор, познакомиться с традициями, культурой иной страны. Администрация в сфере туризма играет ключевую роль в обеспечении эффективного управления и развития туристической отрасли. Некоторые перспективы развития администрации в этой сфере включают в себя такие аспекты.

1) **Цифровизация и внедрение новых технологий:** использование цифровых инструментов, таких как онлайн-бронирование, мобильные приложения, интерактивные карты и туристические порталы, помогает улучшить качество обслуживания туристов, увеличить доступность информации и упростить процессы управления.

2) **Усиление международного сотрудничества:** сотрудничество между различными странами, регионами и туристическими организациями способствует развитию туризма, обмену опытом и лучшей координации в области маркетинга и продвижения туристического продукта.

3) **Повышение квалификации персонала:** обучение и развитие кадров в сфере туризма играют важную роль в повышении качества обслуживания туристов, улучшении профессионализма и эффективности деятельности администрации.

4) **Устойчивое развитие:** внедрение принципов устойчивого туризма в деятельность администрации помогает сбалансировать экономические, социальные и экологические аспекты туризма, сохранить природные и культурные ресурсы и улучшить жизнь местных сообществ.

5) **Продвижение государственной поддержки:** разработка и реализация государственных программ и стратегий по развитию туризма, выделение финансовых ресурсов на развитие инфраструктуры и продвижение туристического продукта способствуют росту отрасли и повышению ее конкурентоспособности на международном рынке.

б) Развитие инфраструктуры: создание и улучшение туристической инфраструктуры, включая отели, рестораны, транспортные сети, достопримечательности и развлекательные объекты, способствует привлечению большего числа туристов, улучшению условий для их пребывания и повышению конкурентоспособности туристического направления.

7) Маркетинг и продвижение: эффективные маркетинговые стратегии и действия по продвижению туристического продукта на национальном и международном уровнях помогают привлечь целевую аудиторию, увеличить осведомленность о туристических возможностях и увеличить количество приезжающих туристов.

8) Развитие новых форм туризма: поддержка различных форм туризма, таких как экологический туризм, культурный туризм, сельский туризм и другие, способствует расширению туристического продукта, разнообразию предложений и удовлетворению различных потребностей туристов.

9) Обеспечение безопасности туристов: внимание к вопросам безопасности туристов, включая меры по предотвращению преступности, оказанию медицинской помощи и обеспечению экстренной помощи в случае необходимости, повышает доверие туристов к выбранному направлению и способствует их комфортному пребыванию.

10) Укрепление партнерства с местными сообществами: сотрудничество с местными жителями, учет их мнений и потребностей, создание благоприятной среды для совместной деятельности способствует уважению культуры и традиций местных сообществ, а также формированию устойчивых партнерских отношений.

Эти и другие меры могут содействовать улучшению работы администрации в сфере туризма и способствовать развитию этой важной отрасли экономики.

Туристско-рекреационный потенциал России огромен. Россия занимает пятое место в мире по уникальным природным объектам и девятое по объектам историко-культурного наследия. По оценке Всемирной туристской организации Россия может принимать до 40 миллионов туристов.

Правительство Российской Федерации одобрило концепцию Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации на (2011-2018 годы)». Данная программа является важным инструментом и правовой базой государственной поддержки отрасли, и впервые за последние годы туризм получит возможность мощного развития.

Развитие туризма играет ключевую роль в экономике и социокультурном развитии регионов. Региональные особенности определяют, какая уникальность и привлекательность может быть предложена туристам, и какие возможности для развития гостеприимства и инфраструктуры могут быть реализованы.

Актуальность проблемы:

1) влияние экономических факторов: успешное развитие туристской отрасли напрямую зависит от экономических факторов, таких как инвестиции, создание новых рабочих мест, налоговые поступления и привлечение инвестиций.

2) рост влияния туризма: по мере развития мировой экономики, туризм становится всё более значимым сектором, способным динамично развиваться и приносить выгоду не только глобальным экономическим процессам, но и отдельным странам и территориям.

Культурное наследие России:

1) богатство культурного наследия: Россия обладает уникальным культурным наследием, которое привлекает туристов со всего мира. Это включает памятники истории, архитектуры, традиционные фестивали, национальные кухни и множество других уникальных элементов.

2) удовлетворение интересов: благодаря разнообразию культурного наследия, Россия способна удовлетворить разнообразные интересы туристов, включая любителей искусства, истории, природы, традиций, архитектуры и многих других аспектов.

Таким образом, развитие туризма в России требует учета региональных особенностей, особенностей культурного наследия и адаптации к требованиям современного туристического рынка. Всё это способствует развитию туризма как важной отрасли экономики и укреплению позиций России на мировой арене туризма [22].

1.5 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Администрация городского округа Большой Камень, как орган местного самоуправления, осуществляет широкий спектр функций и задач для обеспечения жизнедеятельности и развития территории. Ниже приведены основные задачи и виды деятельности, которые реализует администрация городского округа Большой Камень:

1) управление и координация деятельности органов местного самоуправления:

- планирование и реализация программ развития городского округа;
- организация работы городских служб и учреждений;
- контроль за исполнением принятых решений и муниципальных программ, а также

помощь в исполнении.

2) обеспечение благополучия и комфортной жизни населения:

- обеспечение жильем и благоустройством территории;
- обеспечение охраны общественного порядка и безопасности горожан.

3) развитие экономики и инфраструктуры:

- привлечение инвестиций и поддержка предпринимательства;

- развитие транспортной, социальной и культурной инфраструктуры.
- 4) охрана окружающей среды и природных ресурсов:
 - рациональное использование природных ресурсов;
 - забота о чистоте и экологической безопасности территории.
- 5) социальное обеспечение и поддержка населения:
 - проведение социальных программ и мероприятий;
 - разработка мер по повышению качества жизни граждан.
- 6) развитие туристического потенциала и привлечение туристов:
 - организация культурно-развлекательных мероприятий;
 - создание и поддержание туристической инфраструктуры;
 - продвижение городского округа как туристического направления.
- 7) проведение общественных мероприятий и культурных программ:
 - организация фестивалей, концертов, выставок и других мероприятий;
 - развитие культурной жизни города и поддержка творческих инициатив.
- 8) поддержка молодежи и образования:
 - работа с молодежными и образовательными организациями такими как: Совет Молодёжи Большого Камня, Волонтеры Администрации города Большой Камень, Волонтеры «Мы Вместе», Организация «Ты не один»;
 - проведение профориентационной работы и мероприятий для студентов и школьников, мероприятие такое, как «День Дублёра».
- 9) регулирование градостроительной деятельности:
 - контроль за строительством и благоустройством города;
 - разработка и соблюдение градостроительных планов и нормативов.
- 10) работа с волонтерскими и благотворительными организациями:
 - содействие деятельности волонтеров и благотворителей;
 - реализация социальных программ и проектов с участием добровольцев.

Такое разнообразие задач и деятельности позволяет администрации городского округа полноценно управлять различными аспектами жизни и развития территории, обеспечивая комфортные условия для проживания и активной деятельности горожан [3].

2 Организационно-технологические аспекты деятельности Администрации городского округа Большой Камень

2.1 Анализ деятельности администрации

Для проведения анализа деятельности администрации можно использовать различные подходы и методики. Один из способов – это проведение SWOT-анализа, который поможет выявить сильные и слабые стороны администрации, а также возможности и угрозы, с которыми она сталкивается.

Сильные стороны:

- 1) опытные и квалифицированные сотрудники.
- 2) хорошо налаженные процессы работы и взаимодействия внутри администрации.
- 3) высокий уровень административного ресурса и финансирования.
- 4) эффективный контроль и управление ресурсами.

Слабые стороны:

- 1) недостаточная мотивация сотрудников.
- 2) недопустимые простои в работе или недостаточная эффективность выполнения задач.
- 3) недостаточное внимание к инновациям и новым технологиям.
- 4) недостаточно развитая система оценки результативности и контроля за исполнением поручений.

Возможности:

- 1) развитие партнерских отношений с другими структурами и организациями.
- 2) внедрение современных информационных технологий для повышения эффективности работы.
- 3) повышение квалификации сотрудников через обучение и тренинги.
- 4) расширение деятельности администрации за счет новых проектов и программ.

Угрозы:

- 1) экономические и финансовые кризисы.
- 2) рост конкуренции на рынке труда.
- 3) изменения в законодательстве, требующие дополнительных затрат или изменений в работе.
- 4) негативное воздействие внешних факторов на деятельность администрации.

Проведя анализ, администрация может выработать стратегию развития, учитывая свои сильные стороны, слабые места, возможности и угрозы, и принимать обоснованные управленческие решения для повышения эффективности своей деятельности, также можно разработать стратегию по избежанию угроз.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Анализ обслуживания клиентов и корпоративной культуры администрации городского округа Большой Камень может быть проведен с учетом следующих соображений:

1) Качество обслуживания:

– эффективность работы административного офиса: скорость реагирования на запросы, доступность информации и профессионализм сотрудников.

– реагирование на жалобы и обращения граждан: наличие механизмов обратной связи, обработка жалоб, исправление ошибок и упущений.

– уровень обслуживания: готовность помогать клиентам, вежливость и дружелюбие сотрудников, простота предоставления информации.

2) Доступность информации:

– наличие официального веб-сайта администрации с актуальной информацией о мероприятиях и услугах;

3) Активный и инновационный:

– внедрение новых технологий и цифровых инструментов для улучшения услуг и общения с гражданами;

– Активное взаимодействие с общественностью: организует открытые мероприятия и реагирует на запросы и инициативы общественности.

4) Корпоративная культура:

– Степень открытости и прозрачности в работе администрации;

– Администрация стремится постоянно улучшать качество обслуживания и удовлетворенность клиентов.

– Участвует в социально значимых проектах и мероприятиях, заботясь о благополучии и комфорте граждан.

Анализ этих аспектов не только выявляет сильные стороны работы руководства по обслуживанию клиентов и корпоративной культуре, но также определяет области, которые могут быть улучшены и усилены. Развитие культуры обслуживания и ориентация на клиента – важный элемент успешного функционирования любой организации в современном мире [4].

Организационно-технологические аспекты деятельности Администрации городского округа Большой Камень могут включать в себя следующие элементы:

1) Структура и организация: Администрация городского округа Большой Камень имеет определенную организационную структуру, которая включает в себя различные подразделения, департаменты и службы. Организационная структура определяет

функциональные обязанности, иерархию управления и поток информации внутри администрации.

2) Процессы принятия решений: Важным аспектом работы администрации является процесс принятия решений. Это может включать в себя проведение совещаний, обсуждение важных вопросов, разработку планов и принятие конкретных решений по вопросам развития и управления городским округом.

3) Информационные технологии: Администрация городского округа Большой Камень использует информационные технологии для улучшения эффективности своей деятельности. Это включает в себя использование специализированных программ, баз данных, электронных ресурсов и других средств для автоматизации процессов управления и обработки информации.

4) Управление ресурсами: Администрация занимается распределением ресурсов городского округа, таких как финансовые, трудовые, материальные и информационные ресурсы. Она отвечает за эффективное использование ресурсов и обеспечение выполнения всех функций и задач администрации.

5) Взаимодействие с общественностью: Администрация городского округа взаимодействует с населением, предприятиями, организациями и другими заинтересованными сторонами. Это может включать проведение общественных консультаций, участие в общественных мероприятиях, информационное и пропагандистское обеспечение и т.д.

6) Планирование и стратегическое управление: Администрация разрабатывает и реализует стратегии развития городского округа, планы развития инфраструктуры, жилищного строительства, транспортной сети и других областей. Планирование играет важную роль в обеспечении устойчивого развития города и повышении качества жизни его жителей.

7) Кадровая политика и обучение персонала: Администрация заботится о кадрах, поддерживает систему подготовки и профессионального развития персонала, обеспечивает соответствие нормативным требованиям и стандартам в области управления городским округом.

2.3 Информационные технологии администрации

Использование информационных технологий в сфере туризма может значительно упростить и улучшить опыт путешественников, а также способствовать развитию туризма в городском округе Большой Камень. Вот несколько способов, как администрация городского округа Большой Камень может использовать информационные технологии в сфере туризма:

1) разработка мобильного приложения для туристов: создание удобного мобильного приложения с информацией о достопримечательностях, событиях, маршрутах, отелях и ресторанах в городском округе.

2) электронные информационные стенды: установка информационных стендов с интерактивными картами, расписанием мероприятий и другой полезной информацией о городском округе.

3) онлайн-бронирование экскурсий и проживания: предоставление возможности туристам бронировать экскурсии, отели и другие услуги онлайн через сайт или мобильное приложение.

4) использование биг-дата аналитики: сбор и анализ данных о посещениях, предпочтениях туристов, чтобы оптимизировать туристическое предложение и инвестиции в развитие инфраструктуры.

5) социальные сети и цифровой маркетинг: создание активных страниц в социальных сетях, использование таргетированной рекламы, сотрудничество с блогерами и инфлюэнсерами для привлечения внимания к туристическим предложениям города.

6) цифровые туристические информационные центры: создание цифровых инфо-пунктов, где туристы могут получить информацию о достопримечательностях, маршрутах и услугах с использованием интерактивных технологий.

7) онлайн обратная связь и отзывы: проведение онлайн-опросов, сбор обратной связи и отзывов от туристов для постоянного улучшения туристического сервиса и предложений города.

8) развитие электронной торговли и онлайн-платежей: предоставление возможности туристам выполнять платежи за услуги онлайн, включая билеты, экскурсии, проживание и другие туристические услуги.

Внедрение указанных выше мер и способов использования информационных технологий в сфере туризма поможет городскому округу Большой Камень лучше привлекать туристов, улучшать качество туристических услуг и способствовать росту туристической индустрии в регионе.

Благополучное развитие туристической индустрии в городском округе Большой Камень требует эффективного использования информационных технологий для привлечения внимания туристов, повышения уровня сервиса и содействия развитию экономики региона. Меры, такие как создание цифровых путеводителей, активное использование социальных сетей и сотрудничество с онлайн-платформами, смогут значительно улучшить привлекательность города для потенциальных посетителей. Помимо этого, использование онлайн обратной связи и отзывов поможет в улучшении качества туристических услуг, что

приведет к увеличению удовлетворенности туристов и повышению их лояльности к городу. Внедрение данных практик будет способствовать не только росту потоков туристов, но и созданию положительного имиджа города, что в долгосрочной перспективе способствует устойчивому обогащению региона и улучшению жизни его жителей.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение туристических продуктов на рынке является важнейшим направлением маркетинга. Рекламные мероприятия направлены на то, чтобы установить контакт с реальными потенциальными потребителями туристических услуг, познакомить их с предлагаемыми туристическими продуктами и побудить к покупке.

Эта связь достигается с помощью следующих рекламных каналов:

- размещать рекламу в средствах массовой информации и других признанных рекламных средствах.

Основными этапами работы по продвижению туристического продукта являются:

- планировать продвижение туристических продуктов на рынке;
- выбор каналов продвижения (каналов коммуникации) и рекламных носителей;
- подготовка к рекламному обращению;
- осуществлять и оценивать эффективность рекламных акций (коммуникаций), в том числе рекламных.

Планы по продвижению туристических продуктов на рынке включают:

- исследование рынка;
- обзор целей;
- формирование и распределение бюджета.

Реклама в средствах массовой информации является наиболее распространенным каналом продвижения туристических продуктов на туристическом рынке. Основными рекламоносителями являются:

- Прямая реклама -рекламные письма, рассылаемые по почте, а также рекламные проспекты, брошюры-буклеты из рук в руки;

- Внешняя реклама -наружные рекламные щиты, стенды, тумбы, дорожные знаки и световые рекламные плакаты;

- Кино– и видеореклама (видеоролики, видеоклипы);

- Электронная реклама – через систему связи рекламная информация в основном передается через Интернет. Электронная реклама более распространена за рубежом. Следует

отметить, что в качестве особого преимущества такого рода рекламы вы можете получать рекламные страницы в режиме реального времени и получать их интерактивность.;

Другие методы включают рекламу на международных и внутренних туристических выставках, рекламу на транспорте, рекламу в местах продаж и сувенирную рекламу:

1) Цифровой маркетинг: Использование интернета, социальных сетей, контекстной рекламы, SEO и других онлайн-инструментов для продвижения туристских услуг и продуктов.

2) Контент-маркетинг: Создание увлекательного и информативного контента (статей, блогов, видеороликов) о туристических направлениях, достопримечательностях, лучших предложениях и т.д.

3) Email-маркетинг: Рассылка персонализированных электронных писем с информацией о специальных предложениях, скидках, новых турах и т.д.

4) Использование мобильных технологий: Создание мобильных приложений, оптимизация сайта под мобильные устройства, использование QR-кодов и других инструментов для удобства клиентов и увеличения продаж.

5) Аналитика и отзывы: Проведение анализа данных о поведении клиентов, конверсии и других метрик для улучшения стратегии маркетинга. Сбор и использование отзывов клиентов для повышения доверия и улучшения качества предлагаемых услуг.

Эффективное использование указанных технологий в сочетании с креативными и инновационными подходами поможет привлечь больше клиентов, увеличить продажи туристского продукта и укрепить позиции на рынке туризма [5, 10, 11].

4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности всегда являлось важнейшей проблемой человечества во всех сферах деятельности. 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 не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (посл. ред. от 28.11.2015) «О техническом регулировании» дает определение безопасности: «безопасность – это состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений».

Развитие туристской деятельности на предприятии напрямую зависит от обеспечения безопасности туристов, от уровня защиты их жизни, здоровья, имущества. ГОСТ 50644-2009 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» классифицирует факторы риска следующим образом. Травмоопасность, например, ушибы, переломы от падения различных предметов, потертости, ссадины от неудобного туристского снаряжения. Также это может быть воздействие окружающей среды, такие как повышенные или пониженные температуры, влажность, ветер, перепады давления. Далее идет пожароопасность, а именно, разведение костров, курение в неположенных местах, пользование неисправными электроприборами и другое.

Вредные факторы (факторы риска) в туризме могут быть классифицированы следующим образом:

- травмоопасность;
- воздействие окружающей среды;
- пожароопасность;
- биологические воздействия;
- психофизиологические нагрузки;

- опасность излучений;
- химические воздействия;
- повышенная запыленность и загазованность;

К факторам риска относят также биологические воздействия, психофизиологические нагрузки, опасность излучений, химические воздействия, повышенные запыленность и загазованность. В том числе, отсутствие необходимой информации об услуге и ее характеристиках, природные и техногенные катастрофы.

Любая производственная экскурсия, как правило, проходит в несколько этапов:

- 1) подготовка учащихся к экскурсии (подготовительная беседа).
- 2) вводная беседа на предприятии.
- 3) порядок знакомства с производством, рассказ педагога, наблюдения учащихся, объяснения специалистов предприятия.
- 4) сбор иллюстрированных материалов.
- 5) встречи и беседы с производственниками.
- 6) краткая заключительная беседа на месте экскурсии. Подготовка к экскурсии ведется по двум направлениям: по содержанию и по организационным вопросам.

В подготовительной беседе педагог объясняет цель экскурсии, рассказывает детям, куда они пойдут и что должны наблюдать. Во время беседы можно предложить вопросы, ответы на которые нужно будет дать после экскурсии. Такие вопросы помогут учащимся вести наблюдения в заданном направлении, не давая возможности отвлекаться. Педагог объясняет ученикам, что экскурсия – это такое же занятие, как и все, поэтому во время экскурсии необходимо выполнять требования, предъявляемые к учащимся на занятии: внимательно слушать, организованно задавать вопросы, не разговаривать, соблюдать дисциплину. Нельзя нарушать порядок, дисциплину и по дороге на экскурсию. На предприятии держаться все вместе, переходить из одного помещения в другое спокойно, не суетясь [5].

На производственной экскурсии по заводу «Звезда» система обеспечения безопасности играет важную роль, поскольку на производстве всегда существует определенный уровень риска для посетителей. Ниже приведены некоторые основные аспекты системы безопасности на производственной экскурсии:

- 1) предварительная подготовка: перед началом экскурсии каждый посетитель должен пройти обязательное обучение по правилам безопасности, ознакомиться с инструкциями по поведению на заводе, получить индивидуальные средства защиты (если необходимо) и пройти проверку на наличие ограничений для посещения определенных участков.
- 2) проведение экскурсии с сопровождающим: Посетители должны быть сопровождаемыми сотрудниками завода, которые являются опытными и обученными

вопросам безопасности на производстве. Они могут предоставить информацию о безопасности и ответить на все вопросы посетителей.

3) зоны ограниченного доступа: на заводе «Звезда» должны быть обозначены и охраняемыми соответствующие зоны, в которые посетители не имеют доступа из-за потенциальной опасности. Необходимо строго соблюдать правила прохождения зон и не нарушать предписания ограниченного доступа.

4) использование средств индивидуальной защиты: В зависимости от характера производства и условий на предприятии, посетителям могут быть предоставлены индивидуальные средства защиты, такие как защитные очки, шлемы, наушники, перчатки и другие. Защитное снаряжение должно быть надежным, соответствующим стандартам и должно использоваться правильно.

5) экстренные ситуации: В случае возникновения чрезвычайной ситуации или аварии на производстве «Звезда», посетители должны быть предупреждены, эвакуированы на безопасное расстояние и предоставлена необходимая помощь. Персонал завода должен знать процедуры действий в чрезвычайных ситуациях и быть готовым реагировать мгновенно.

Безопасность в деятельности компании медицинского туризма обеспечивает своих клиентов полной и достоверной информацией, соблюдением требований технических регламентов, различными видами страхования и другими мерами.

Таким образом, система обеспечения безопасности на производственной экскурсии по заводу «Звезда» включает в себя направленные усилия на минимизацию рисков и обеспечение максимального уровня защиты посетителей на производстве. Все усилия должны быть направлены на обеспечение безопасного и интересного пребывания посетителей на предприятии [6].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

1. Оформление и обработка заказов клиентов включает следующие этапы:

1) принятие заказа. Сотрудники компании принимают заказы от клиентов по телефону, через интернет-магазин, по электронной почте или лично.

2) регистрация заказа. Все данные о заказе вводятся в систему учета заказов, включая информацию о товарах или услугах, количество, цену, контактные данные клиента и дату доставки/выполнения.

3) подтверждение заказа. Клиенту отправляется уведомление о принятии заказа, деталях заказанных товаров и услуг, сроках выполнения и способах оплаты.

4) обработка заказа. Заказ передается на склад или к соответствующему исполнителю для подготовки и выполнения. Товары готовятся к отправке или услуга начинает выполняться.

5) упаковка и отгрузка. Товар упаковывается согласно стандартам безопасности и отправляется клиенту по выбранному им способу доставки. Для услуг происходит соответствующее подтверждение о выполнении.

6) отслеживание и контроль. Важной частью процесса является отслеживание статуса заказа – от момента оформления до момента получения клиентом. В случае возникновения проблем или задержек, клиент должен быть проинформирован.

7) получение обратной связи. После получения заказа клиентом, важно узнать его мнение о процессе обработки заказа, качестве товаров или услуг. Обратная связь поможет улучшить сервис и удовлетворить потребности клиентов.

8) учет и анализ. Все данные о заказах регистрируются и анализируются для оптимизации процесса, улучшения качества обслуживания и принятия стратегических решений по улучшению бизнеса.

Оформление и обработка заказов клиентов являются важным этапом в работе компании, так как от их качества зависит удовлетворенность клиентов.

2. Координировать работу по реализации заказа включает следующие этапы:

1) планирование. На этом этапе определяются все необходимые шаги и ресурсы для выполнения заказа. Это включает в себя определение сроков выполнения, распределение обязанностей между исполнителями, выбор поставщиков (если необходимо) и другие детали.

2) коммуникация. Координатор должен поддерживать постоянную связь с исполнителями заказа, клиентом и другими заинтересованными сторонами. Это включает в себя обновление статуса выполнения заказа, решение вопросов, возникающих в процессе выполнения, и информирование всех участников о любых изменениях.

3) управление ресурсами. Координатор должен следить за доступностью всех необходимых ресурсов для успешного выполнения заказа. Это могут быть материалы, оборудование, технические специалисты и другие ресурсы.

4) контроль качества. Координатор отвечает за контроль качества предоставляемых товаров или услуг. Он следит за тем, чтобы все требования клиента были выполнены, и решает любые проблемы, касающиеся качества продукции или услуг.

5) управление сроками и бюджетом. Координатор следит за соблюдением установленных сроков выполнения заказа и контролирует бюджет, чтобы избежать превышения затрат.

б) решение возникающих проблем. В случае возникновения проблем или задержек в выполнении заказа, координатор должен оперативно реагировать, искать решения и принимать необходимые меры для исправления ситуации.

7) документация и отчетность. Важной частью работы координатора является ведение документации о ходе выполнения заказа, учет всех изменений и решений, принятых по ходу работы, а также подготовка отчетов для руководства и клиентов.

Координирование работы по реализации заказа требует хорошей организации, коммуникативных навыков, умения эффективно управлять ресурсами и решать проблемы. Координатор играет ключевую роль в успешной реализации заказа и удовлетворении клиентов.

3. Информировать и организовывать поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг.

1) Информирование:

– предоставить экскурсоводу всю необходимую информацию о месте проведения экскурсии, планируемом маршруте, исторических и культурных особенностях объектов посещения.

– обеспечить экскурсовода информацией о потенциальных опасностях на маршруте и о необходимости принятия мер предосторожности.

– провести инструктаж по правилам проведения экскурсии и обязанностям гида.

2) Организация поддержки:

– предоставить экскурсоводу средства связи для оперативной связи с офисом или координатором экскурсии в случае возникновения проблем, а также поддерживать с ним связь во время экскурсии.

– обеспечить экскурсовода необходимым снаряжением (карты, брошюры, аудио-гиды, микрофон и др.).

– назначить ответственного сотрудника, который будет координировать работу экскурсовода и помогать в решении возможных проблем, а также принимать необходимые действия в случаях чрезвычайной ситуации.

3) Мониторинг и обратная связь:

– проводить регулярные отзывы и оценки деятельности экскурсовода со стороны клиентов.

– следить за уровнем удовлетворенности клиентов услугами экскурсовода и принимать меры по улучшению качества предоставляемых услуг.

– вносить коррективы в работу экскурсовода на основе полученной обратной связи.

Таким образом, эффективная поддержка и организация работы экскурсовода существенно повысят качество предоставляемых экскурсионных услуг и удовлетворенность клиентов.

4. Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг.

1) Обеспечение комфорта клиентов:

– предоставить клиентам необходимую информацию о маршруте, объектах посещения, времени остановок и прочих деталях экскурсии.

– обеспечить комфортный транспорт для перемещения группы по маршруту экскурсии.

– предоставить возможность для перерывов на отдых, обед и посещение туалета во время экскурсии.

2) Оказание поддержки экскурсоводу:

– помогать экскурсоводу в организации группы, контроль над безопасностью и соблюдением установленных правил.

– оказывать помощь в разрешении любых возникающих проблем или конфликтных ситуаций.

– обеспечить связь с экскурсоводом и его поддержку в случае необходимости.

3) Решение текущих вопросов:

– отвечать на вопросы клиентов касательно маршрута экскурсии, истории объектов посещения и других интересующих их вопросов.

– решать возможные организационные вопросы, связанные с перемещением группы, посещаемых объектов, обедом, размещением, проблемами туристов, погодных условий и прочими моментами.

– предоставлять поддержку клиентам в случае возникновения медицинских проблем или других чрезвычайных ситуаций.

Проведение вспомогательной деятельности по сопровождению при оказании экскурсионных услуг позволит создать комфортные условия для клиентов и обеспечить более гладкое и приятное проведение экскурсии.

5. Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг

1) Планирование:

– цели и тематика экскурсий: определите, какие исторические, культурные или природные достопримечательности вы хотели бы включить в экскурсии.

– маршруты и программы: разработайте интересные и информативные маршруты, учитывая время и бюджет, чтобы удовлетворить ожидания клиентов.

– бюджет и стоимость: определите затраты на проведение экскурсий, включая оплату персонала, аренду транспорта, входные билеты и другие расходы.

– договоры с поставщиками: заключите договоры с транспортными компаниями, гидами, музеями и другими учреждениями, чтобы обеспечить безопасность и качество предоставляемых услуг.

2) Маркетинг и продажи:

– маркетинговая стратегия: определите целевую аудиторию и разработайте стратегию продвижения услуг через онлайн и офлайн каналы.

– продвижение: создайте информационные материалы, рекламные объявления, используйте социальные сети, сотрудничайте с туристическими агентствами для привлечения клиентов.

– информационные материалы: подготовьте качественные презентации, брошюры, визитки, чтобы привлечь внимание потенциальных клиентов.

3) Подготовка и обучение персонала:

– найм квалифицированных сотрудников: выберите опытных экскурсоводов с хорошими коммуникативными навыками.

– подготовка: проведите обучение сотрудников, проведите симуляцию экскурсий, дайте информацию о маршрутах и достопримечательностях.

– оборудование: обеспечьте экскурсоводов необходимым оборудованием (например, аудиогиды, карты, планшеты) для комфортной работы.

4) Организационные моменты:

– предоставление транспорта: обеспечьте автобусы, микроавтобусы или другие транспортные средства для перемещения участников экскурсий.

– документы: подготовьте все необходимые документы (билеты, страховки, разрешения) для участников перед началом экскурсии, они смогут ознакомиться с ними в любой момент, дабы обезопасить себя в случае неквалифицированного экскурсовода, а также ознакомиться с рисками экскурсии.

– поддержка клиентов: предоставьте контактную информацию для связи в случае проблем или чрезвычайных ситуаций, обеспечивайте поддержку и помощь участникам экскурсий и следите за их состоянием.

Выполнение всех этих шагов поможет обеспечить качественное и профессиональное оказание экскурсионных услуг, что приведет к удовлетворенным клиентам и росту спроса на экскурсии и повысится посещаемость города, тем самым развивая сферу туризма в целом. При направлении на маршрут турист получает от турфирмы пакет обязательных, а иногда и дополнительных документов. К обязательным документам относятся: туристская путевка (форма «ТУР1»); договор о туристском обслуживании; памятка (информационный листок); страховой полис. Дополнительными документами могут быть такими, как:

1) билеты на транспорт: это документы, подтверждающие право туриста на проезд на определенном виде транспорта (например, авиабилеты, железнодорожные билеты, билеты на автобус и т.д.). Бронирование и наличие этих билетов обеспечивают плавное и комфортное перемещение туриста во время поездки.

2) туристский ваучер: это документ, удостоверяющий право на получение услуг по программе тура или бронированию услуг (например, проживание в отеле, экскурсии, трансферы и т.д.). Туристский ваучер содержит информацию о забронированных услугах и подтверждает договоренности между турфирмой и клиентом [8,9].

6 Индивидуальное задание

Разработка экскурсионного маршрута по ССК «Звезда»

Проектирование экскурсий с учетом запросов потребителей. Составление программы экскурсии на ССК «Звезда» в городе Большой Камень в отделе Администрации городского округа Большой Камень «Отдел развития предпринимательства, потребительского рынка, товаров, услуг и туризма управления экономики администрации городского округа Большой Камень».

Разработка туристского продукта представляет собой многоступенчатый процесс, который включает маркетинговые исследования и анализ сегментов рынка и конкурентов на нем, предполагаемый потребительский спрос, направления выезда, конъюнктуру туристского рынка, оценку реальных затрат на разработку, рекламу и продвижение турпродукта.

Разработка российскими турфирмами туров и экскурсий для российских и иностранных туристов требует обязательного соблюдения следующих правил и условий:

– владение и умение пользоваться исчерпывающей информацией о наличии гостиничных мест, предоставляемых предприятиями размещения на основе заключенного с турфирмой соглашения;

– владение и умение пользоваться информацией о средствах внутренних пассажирских перевозок по маршруту и наличии свободных мест, предоставляемых перевозчиками на основе заключенного с турфирмой соглашения;

– владение исчерпывающей информацией об объектах туристского показа (музеи, картинные галереи, мемориалы, исторические и архитектурные памятники и др.), расписании и времени их работы.

Цель экскурсии: ознакомление участников с производственными процессами и технологиями, развитие интереса к промышленному производству.

Продолжительность экскурсии: 2 часа.

Состав программы экскурсии:

- 1) Встреча участников и знакомство с гидом-экскурсоводом.
- 2) Знакомство с историей завода «Звезда» и его значимостью для города Большой Камень.
- 3) Посещение производственных цехов:
 - Цех по производству металлических конструкций.
 - Цех по сборке механических устройств.
 - Цех по изготовлению электроники.
- 4) Демонстрация технологического процесса производства и работы оборудования.

5) Беседа с представителями производства о специфике работы на заводе, требованиях к сотрудникам и перспективах развития.

6) Посещение музея завода «Звезда» с экспозицией истории и достижений предприятия.

7) Возможность задать вопросы и подробнее расспросить о процессах производства.

8) Окончание экскурсии и благодарности участникам за интерес и внимание.

После проведения экскурсии предполагается провести опрос участников для оценки уровня удовлетворенности и предложений по улучшению программы.

Эта программа позволит участникам получить полное представление о деятельности завода «Звезда», его производственных процессах и значимости для города, а также почувствовать интерес и восторг от промышленного производства. Другой путь формирования тура используется при организации приема и обслуживания отдельных групп или индивидуальных графиков.

Роль российской турфирмы не должна носить механический, пассивный характер. Рекомендуется критически (конструктивно) оценивать заявки и пожеланию фирмы или ее клиентов и выходить со встречными предложениями в части улучшения маршрута, комплексного обслуживания включения в программу каких-то интересных мероприятий или дополнительных услуг, ведь российская турфирма обладает более полной информацией о туристских ресурсах страны и большим опытом организации путешествий иностранных туристов в РФ.

Составление производственной экскурсии на ССК «Звезда» (Судостроительный завод «Звезда») требует тщательной подготовки, организации и планирования. Вот основные шаги и принципы, которые нужно учитывать при создании производственной экскурсии на таком предприятии:

1) Цели и задачи: определение цели и задачи экскурсии. Например, ознакомление с производственным процессом, технологиями судостроения, ознакомление с историей и достижениями завода «Звезда».

2) Аудитория: определение целевой аудитории экскурсии – студенты, туристы, представители бизнеса и т.д. Учитывайте их интересы и потребности в информации.

3) Программа экскурсии: разработка программы экскурсии, которая включает в себя посещение основных производственных участков завода, встречи с сотрудниками, презентации о деятельности предприятия. Обратите внимание на безопасность участников экскурсии.

4) Гиды и персонал: назначение компетентных гидов или сотрудников предприятия, которые будут сопровождать группу, отвечать на вопросы и обеспечивать комфорт участников экскурсии.

5) Маркетинг и продвижение: рассказ о производственной экскурсии на завод «Звезда» через рекламные каналы, социальные сети, партнерство с туроператорами. Продвигайте уникальные особенности и интересные моменты экскурсии.

6) Оценка эффективности: после проведения экскурсии проведение опрос участников, анализ обратной связи, оценка результатов и выявление улучшений для следующих экскурсий.

Составление производственной экскурсии на ССК «Звезда» требует тщательной подготовки и координации многих аспектов, чтобы обеспечить интересное, познавательное и безопасное мероприятие для участников.

Важно также предусмотреть меры безопасности для участников экскурсии. Необходимо ознакомиться с правилами посещения производственных помещений, предпринять меры по обеспечению безопасности участников, например, предоставив им необходимые средства индивидуальной защиты.

Для создания интересной и запоминающейся программы экскурсии полезно пригласить специалистов или гидов, которые смогут подробно рассказать об особенностях работы предприятия, ответить на вопросы участников и в целом осветить тему производства в интересной форме.

Также важно заранее согласовать дату и время экскурсии с администрацией предприятия, чтобы избежать конфликтов с рабочим графиком и обеспечить доступность необходимых рабочих мест для проведения экскурсии.

Заключение

Современная индустрия туризма обеспечивает масштабное развитие и активную работу по развитию, влияющую на экономику многих стран и регионов в целом.

Развитие российского туризма в настоящее время находится только на начальной стадии. По сравнению с другими странами, из-за низкой платежеспособности, туристическая активность российских граждан все еще находится на низком уровне. Поэтому туристические организации работают в условиях жесткой конкуренции со стороны клиентов, а в некоторых случаях используют недобросовестные методы.

В ходе производственной практики в Администрации городского округа Большой Камень в отделе туризма было проведено исследование деятельности учреждения, анализированы основные процессы и задачи, с которыми сталкиваются сотрудники отдела.

В ходе практики были получены следующие результаты:

1. Было выявлено, что отдел туризма активно работает над развитием туристического потенциала города, проводит мероприятия по продвижению туристических маршрутов и достопримечательностей.

2. Сотрудники отдела проявляют высокий уровень профессионализма и ответственности в своей работе, что способствует эффективному выполнению поставленных задач.

3. Были выявлены некоторые потенциальные области для улучшения работы отдела, такие как оптимизация процессов взаимодействия с туристическими агентствами и разработка новых туристических продуктов.

Исходя из полученных данных, можно сделать следующие выводы:

– Работа отдела туризма в Администрации городского округа Большой Камень является важным элементом развития туристической инфраструктуры региона.

– Деятельность отдела направлена на привлечение туристов и создание условий для комфортного проживания и отдыха в городе.

– Для повышения эффективности работы отдела рекомендуется провести дополнительное исследование потребностей и ожиданий туристов, а также оптимизировать процессы взаимодействия с туристическими партнерами.

Городской округ Большой Камень расположен в Приморском крае России. Администрация городского округа Большой Камень занимается управлением и организацией различных аспектов жизни в городе и прилегающих территориях. Вот некоторая базовая информация об администрации городского округа Большой Камень:

1) исполнительная власть администрации: руководство избирается на выборах и назначается в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2) административно-территориальное деление: городской округ Большой Камень включает в себя не только город Большой Камень, но и пригородные поселения и сельские населенные пункты.

3) функции администрации: управление социально-экономическим развитием города и округа, организация коммунальных услуг, благоустройство территории, обеспечение безопасности и многое другое.

4) структура администрации: обычно администрация городского округа включает различные отделы и департаменты, ответственные за различные аспекты деятельности.

Для получения более подробной информации о конкретной администрации городского округа Большой Камень, рекомендуется обратиться к официальному веб-сайту города или к местным источникам информации.

В целом, производственная практика в Администрации городского округа Большой Камень в отделе туризма позволила глубже понять специфику работы в данной сфере, оценить сильные стороны и выделить области для улучшения, что является важным шагом в развитии профессиональных навыков и знаний студента.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Павлова, Н.Н. Маркетинг в практике современной фирмы: учебник / Н.Н. Павлова. – Москва.: Норма, 2018. – 384 с.
- 2 Квартальнов В.А. Туризм: учебник для образовательных учреждений туристского профиля / В. А. Квартальнов – Москва.: Финансы и статистика, 2020. – 315с.
- 3 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 14 ноября 1996 года № 132 – ФЗ (посл.ред. от 09.03.2021 N 45-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2021. – № 49. – с. 5491
- 4 О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон: Об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24.11.2012 г. № 132-ФЗ// Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. -№ 49.– с.5491; 2018. – №2.– с. 167
- 5 Об основах курортного дела в Российской Федерации: Федеральный закон// Российская курортная газета. – 2017.– февраль – март. – № 2 (6). – с. 5-6.
- 6 Концепция развития спортивно-оздоровительного туризма в Российской Федерации на период до 2020 года // Собрание законодательства РФ. – 2020. – №18. – 1653
- 7 Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 50690 – 2010. – Москва: Изд-во стандартов, 2017. – 11с.
- 8 Гражданский Кодекс Российской Федерации: часть первая от 30.11.1994 г.; часть вторая от 26.06.1996 г.; часть третья от 26.11.2001 г.: офиц. текст: по состоянию на 26.02.2002 г. / М-во юстиции Рос. Федерации. – Москва.: Экзамен, 2021.– с.1159
- 9 Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса. Нормативно-правовые документы: Учебное пособие / Под ред. В.Н. Акишина. – Москва.: Финстатинформ, 2019. – 534 с.
- 10 Руденко Л.Л. Организация и менеджмент туризма: Руководство к практическим занятиям / Владивосток: ДВГАЭУ, 2016. – 113 с.
- 11 Сенин В.С. Основы квалификационных требований к некоторым профессиям и должностям работников гостинично – туристского комплекса. Вып. 2 – Москва.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 2017. – 201 с.
- 12 Туризм на Дальнем Востоке: бизнес, инвестиционные стратегии, образование и экология. // Материалы региональной научно – практической конференции. – Владивосток: ДВГАЭУ, 2020. – 356 с.
- 13 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для студ. вузов тур. профиля / Е.Н. Ильина; Рос. междунар. академия туризма. – Москва. : Финансы и статистика, 2017. – 160 с.: ил.

14 Масилова М.Г. Сервисная деятельность: учебное пособие / М.Г. Масилова. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2018. – 112 с.

15 Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под. общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. – 2-е изд. – Москва.: Дашков и К, 2019. – 268 с.

16 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник / Е. Н. Ильина. – Москва: Финансы и статистика, 2021. – 256с

17 Администрация городского округа Большой Камень URL: <https://bkamen.gosuslugi.ru/deyatelnost/> (дата обращения: 14.06.2024)

18 Все документы Администрации городского округа Большой Камень URL: https://bkamen.gosuslugi.ru/ofitsialno/dokumenty/dokumenty-all-2494.html?cc=726&document_search=&document_category=&document_publication_date= (дата обращения 17.06.2024)

19 О внесении изменений в постановление администрации городского округа Большой Камень от 13 марта 2020 года № 416 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие образования в городском округе Большой Камень» на 2020-2027 годы, о признании утратившими силу отдельных нормативных правовых актов» URL: https://bkamen.gosuslugi.ru/netcat_files/47/726/1242_23.04.2024503.pdf (дата обращения 16.06.2024)

20 Администрация городского округа Большой Камень URL: <https://bolshojkamen-r25.gosweb.gosuslugi.ru> (дата обращения 16.06.2024)

21 Реклама производственной экскурсии по ССК «Звезда» в социальных сетях URL: <https://t.me/OSPKK> (дата обращения 14.06.2024)

22 Анализ и перспективы развития туристической индустрии в Российской Федерации URL: <https://studfile.net/preview/11791440/page:7/> (дата обращения 14.06.2024)

Приложение А

(обязательное)

Внешний вид сайта Администрации городского округа Большой Камень

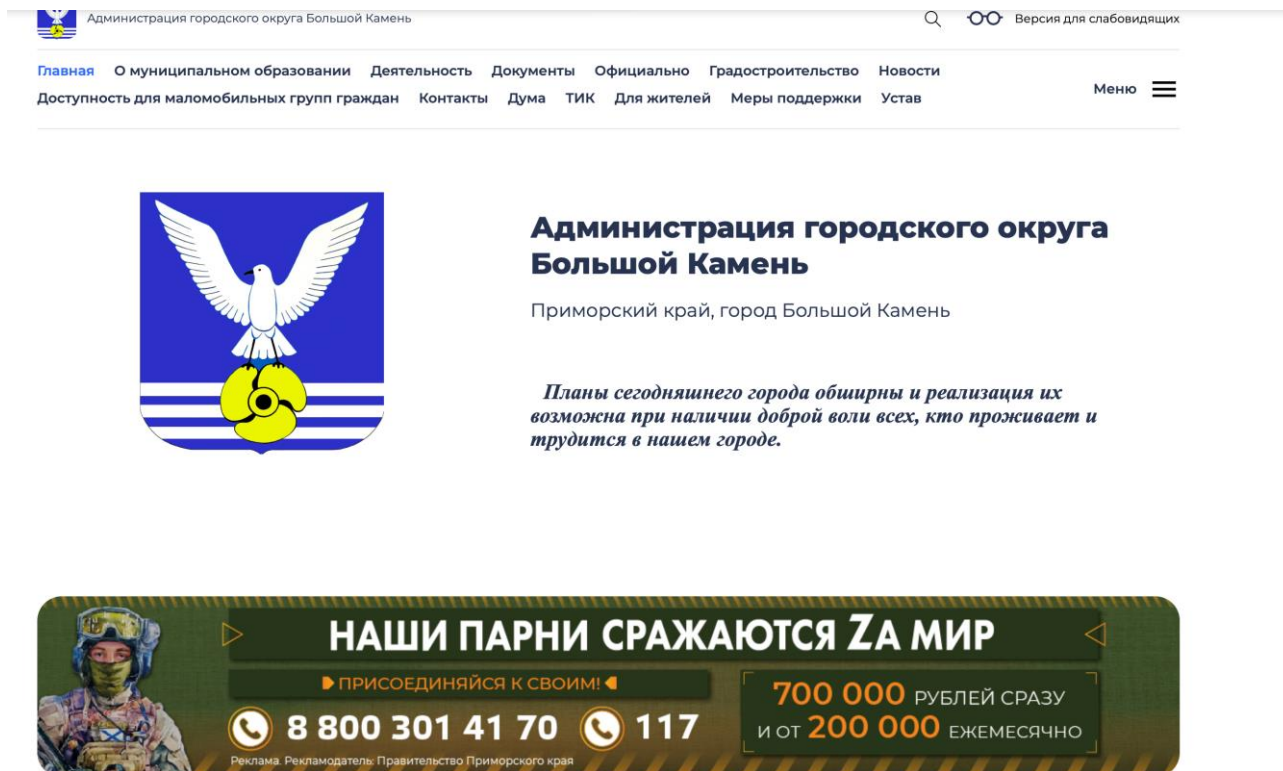
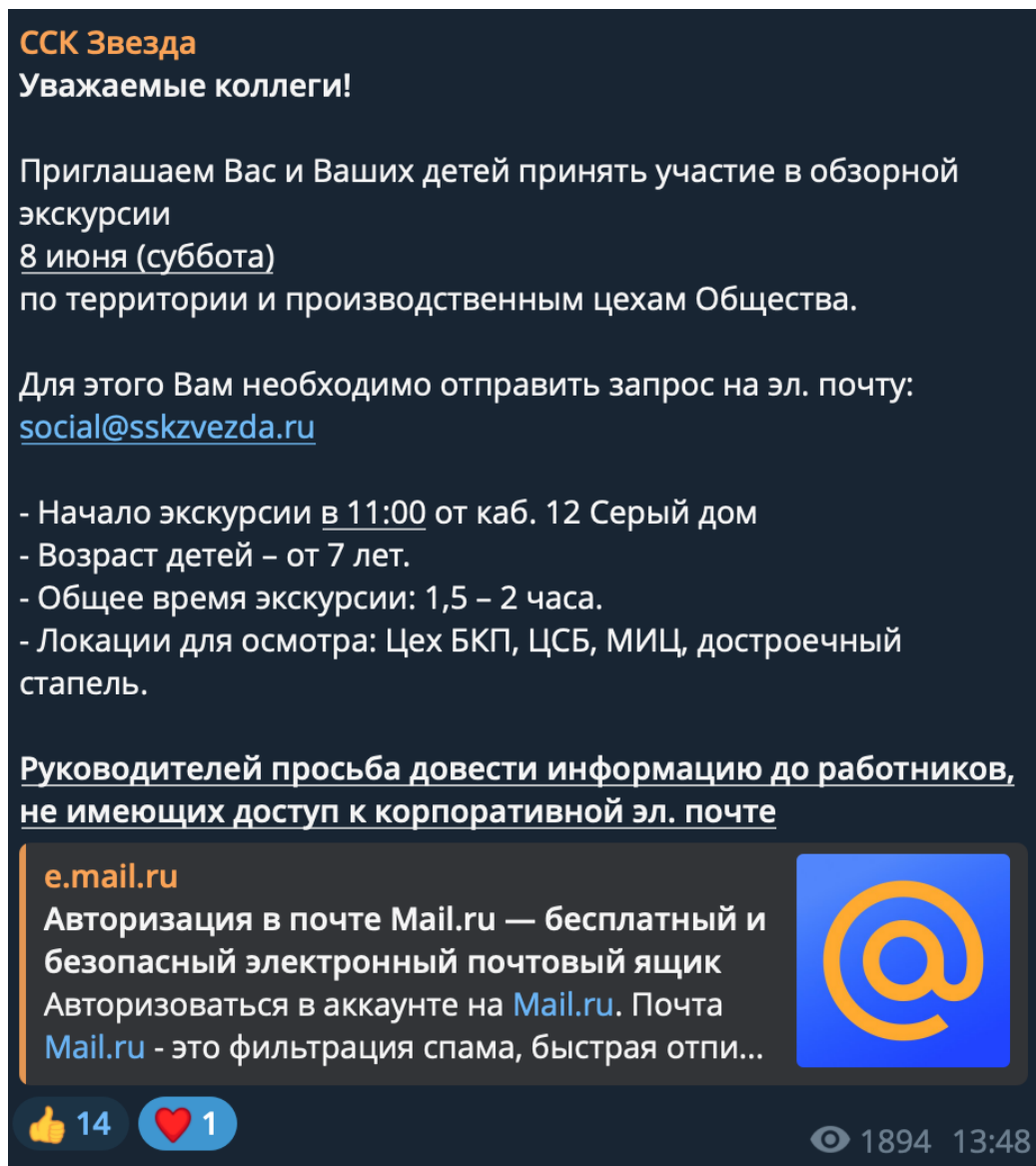


Рисунок А.1 – Внешний вид сайта Администрации городского округа Большой Камень

Приложение Б

(обязательное)

Реклама производственной экскурсии по ССК «Звезда» в социальных сетях



ССК Звезда
Уважаемые коллеги!

Приглашаем Вас и Ваших детей принять участие в обзорной экскурсии
8 июня (суббота)
по территории и производственным цехам Общества.

Для этого Вам необходимо отправить запрос на эл. почту:
social@sskzvezda.ru

- Начало экскурсии в 11:00 от каб. 12 Серый дом
- Возраст детей – от 7 лет.
- Общее время экскурсии: 1,5 – 2 часа.
- Локации для осмотра: Цех БКП, ЦСБ, МИЦ, достроечный стапель.

Руководителей просьба довести информацию до работников, не имеющих доступ к корпоративной эл. почте

e.mail.ru
Авторизация в почте Mail.ru — бесплатный и безопасный электронный почтовый ящик
Авторизоваться в аккаунте на [Mail.ru](https://e.mail.ru). Почта [Mail.ru](https://e.mail.ru) - это фильтрация спама, быстрая отпи...

👍 14 ❤️ 1

👁️ 1894 13:48

Рисунок Б.1 – Реклама производственной экскурсии по ССК «Звезда» в социальных сетях

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Студент(ка) Пичуева Лилиана Павловна
Фамилия Имя Отчество

обучающаяся на 1 курсе, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

направляется на производственную практику по ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида))

в объеме 72 часов

в период с «14» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.

в организации «Администрация городского округа Большой Камень»

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики:

| № п/п | Виды работ | Кол-во часов |
|-------|--|--------------|
| 1. | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики; согласование плана практики; получение индивидуального задания на практику. | 0,5 |
| 2. | Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности на предприятии; общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии. | 0,5 |
| 3. | Ознакомление с предприятием | 6 |
| 4. | Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг. | 14 |
| 5. | Формирование туристского продукта. | 13 |
| 6. | Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг. | 13 |
| 7. | Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма). | 13 |
| 8. | Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета по практике. | 12 |

Дата выдачи задания «14» июня 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «27» июня 2024 г.

Руководитель


подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент Пичуева Лилиана Павловна

Фамилия Имя Отчество

обучающийся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
прошел производственную практику по ПМ.02. Предоставление туроператорских
и турагентских услуг, ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего
(Ассистент экскурсовода (гида))

в объеме 72 часов в период

с 14 июня 2024 г. по 27 июня 2024 г.

в Администрации городского округа Большой Камень

наименование организации

Виды и качество выполнения работ в период прохождения практики:

| Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций | Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями | Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) |
|---|---|---|
| ПК2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг. Формирование туристского продукта. | <i>Отлично</i> |
| ПК2.2 Координировать работу по реализации заказа | Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма). Формирование туристского продукта. | <i>Отлично</i> |
| ПК3.1 Информировать и организовывать поддержку экскурсоводов (гидов) при оказании экскурсионных услуг | Формирование туристского продукта. | <i>Отлично</i> |
| ПК3.2 Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг | Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг. Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг. | <i>Отлично</i> |
| ПК3.3 Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг | Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма). | <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 27 июня 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

М.П.



Т.С. Исрафилова
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент (ка) Пичуева Лилиана Павловна

Фамилия Имя Отчество

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Группа С-ТГ-23-Т1









Место прохождения практики Администрация городского округа Большой Камень

Сроки прохождения с 14 июня 2024г. по 27 июня 2024г.

Инструктаж на рабочем месте «14» июня 2024 г
дата


подпись

Немцева С.О.
Ф.И.О. инструктирующего

| Дата (период) | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день) | Оценка | Подпись руководителя практики |
|---------------------------|--|--------|---|
| 14.06.2024 | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики; согласование плана практики; получение индивидуального задания на практику. | Отмет. |  |
| 14.06.2024 | Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности на предприятии; общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии. | Отмет. |  |
| 17.06.2024 | Ознакомление с предприятием | Отмет. |  |
| 18.06.2024 | Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг. | Отмет. |  |
| 19.06.2024- 20.06.2024 | Формирование туристского продукта. | Отмет. |  |
| 21.06.2024- 22.06.2024 | Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг. | Отмет. |  |
| 24.06.2024- 25.06.2024 | Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма). | Отмет. |  |
| 26.06.2024- 27.06.2024 | Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета по практике. | Отмет. |  |

Руководитель практики от предприятия

М.П.



Т.С. Исрафилова
Ф.И.О.

ХАРАКТЕРИСТИКА

о прохождении производственной практики студентом

Студент Пичуева Лилиана Павловна
(ФИО студента)

1/С-ТГ-23-Т1
№ курса/группы

проходил практику с 14 июня 2024 г. по 27 июня 2024 г.
на базе Администрации городского округа Большой Камень
название предприятия

в подразделении «Отдел развития предпринимательства, потребительского рынка, товаров, услуг и туризма управления экономики администрации городского округа Большой Камень»
название подразделения

За период прохождения практики студент посетил 11 дней, из них по уважительной причине отсутствовал 0 дней, пропуски без уважительной причины составили 0 дней.

Студент соблюдал/не соблюдал трудовую дисциплину и /или правила техники безопасности.

Отмечены следующие нарушения трудовой дисциплины и /или правил техники безопасности: -

Студент не справился со следующими видами работ: -

За время прохождения практики студент показал, что отлично умеет работать в команде, проявляя высокую степень сотрудничества и готовность помочь коллегам. Он также проявил хороший уровень культуры поведения, обладает умением эффективно общаться с другими сотрудниками и решать конфликтные ситуации. Это позволяет ему успешно интегрироваться в рабочую среду и вызывать доверие у коллег и руководства.

В отношении выполнения трудовых заданий проявила себя как ответственный и исполнительный сотрудник. Она демонстрировала высокий профессионализм, внимательно относилась к поставленным задачам и выполняла их в срок. Студентка также проявила инициативу и готовность к самостоятельной работе, что позволяло ей успешно справляться с заданиями даже в условиях повышенной сложности.

В рамках дальнейшего обучения и прохождения (вид) практики студенту можно порекомендовать: продолжать развивать свои профессиональные навыки, активно участвовать в проектах и инициативах компании, а также обращать внимание на развитие лидерских качеств и умений управления проектами. Все это поможет студенту достичь новых высот в своей профессиональной карьере и быть востребованным специалистом в области своей деятельности.

Начальник отдела развития
предпринимательства,
потребительского рынка,
товаров, услуг и туризма
управления экономики
администрации городского
округа Большой Камень

Должность наставника/куратора



Т.С. Исрафилова

И.О. Фамилия

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Пичуева Лилиана Павловна

Подразделение Академический колледж Группы С-ТГ-23-Т1

согласно приказу ректора № 4602-с от 06.06.2024 года



направляется в Администрация городского округа Большой Камень: отдел развития предпринимательства, потребительского рынка, товаров, услуг и туризма, г. Большой Камень

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на срок 2 недели с 14.06.2024 года по 27.06.2024 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

| Наименование предприятия | Отметка о прибытии и убытии | Печать, подпись |
|-------------------------------|-----------------------------|--|
| Администрация г.о. В.Камчатка | Прибыл 14.06.2024 |  |
| Администрация г.о. В.Камчатка | Убыл 27.06.2024 |  |