

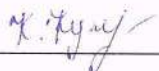
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

период с «31» мая 2024 г. по «13» июня 2024 г.

Студент группы
С-ТГ-23-Т1



К.Е. Кучерук

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Руководитель практики
от предприятия ФГБОУ
ВО «ВВГУ», Академи-
ческий колледж



Л.О. Ермолович

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО



Л.О. Ермолович

Содержание

Введение	2
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Диалог народов-1»	4
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Диалог народов-1»	4
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и	5
форма собственности предприятия.....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	8
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Диалог народов-1»	11
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура	11
предприятия.....	11
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	13
5 Технология формирования профессиональных компетенций	16
6 Индивидуальное задание	22
Заключение.....	27
Список использованных источников.....	28
Приложение А. Технологическая карта экскурсии.....	29

Введение

Туризм – это путешествие, совершаемое человеком в свободное от основной работы время в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях. Это один из видов активного отдыха, наилучший способ отвлечься от суеты, увидеть новое и интересное, набраться положительных эмоций. Туризм дает возможность познакомиться с культурой других стран и регионов, удовлетворяет любознательность человека, обогащает его духовно, оздоравливает физически, способствует развитию личности. Он позволяет совмещать отдых с познанием нового [1].

Туристское путешествие предполагает только временный выезд человека за пределы его обычной среды, без ведения в месте пребывания оплачиваемой деятельности, что исключает из категории туристов людей, профессионально или вынуждено совершающих поездки (дипломатов и консульских работников, военнослужащих, эмигрантов, беженцев, кочевников и др.). Основой для развития туризма являются туристские ресурсы (природные, культурные, исторические).

Турист – потребитель туристского продукта или услуг (тура), для его качественного обслуживания формируется и работает индустрия туризма.

Туризм оказывает влияние на многие сферы общества. Значение для экономики: туризм – это не только путешествия и отдых, но и важная сфера экономики. Индустрия туризма охватывает предприятия различных отраслей, из продукции и услуг которых туроператор создает привлекательный для потребителя туристский продукт. Индустрия туризма способствует притоку в страну финансовых ресурсов. Она не только дает доходы туристским фирмам, но и обеспечивает налоговые поступления, увеличивает спрос на продукты питания и разнообразные услуги, стимулируя тем самым развитие сопутствующих отраслей (транспорта, гостиничного хозяйства, связи, торговли и общественного питания, производства сувениров и т.п.). Обслуживание туристов – это источник доходов для местного населения. Данный вид деятельности не требует крупных стартовых инвестиций, отличается высоким уровнем рентабельности и относительно небольшим сроком окупаемости капитальных вложений. Развитие туризма способствует созданию новых рабочих мест и обеспечивает занятость населения (зарубежный опыт свидетельствует, что для обслуживания одного иностранного туриста требуется до 10 человек).

Социально-культурное значение: развитие туризма совершенствует систему социально-культурного обслуживания населения, увеличивает ресурсы для модернизации соответствующей инфраструктуры, повышает качество жизни. Политическое значение: туризм поднимает престиж страны, ее авторитет в мировом сообществе и среди рядовых граждан. Он

укрепляет межрегиональные и международные дружеские связи, развивает народную дипломатию, стабилизирует отношения между регионами и государствами. Уровень развития туризма является своеобразным показателем состояния общества, его материального достатка и духовного здоровья.

Целью учебной практики является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Задачи практики:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы туристского предприятия;
- изучение организационных процессов, связанных с предоставлением экскурсионных услуг;
- изучение организационных процессов оформления и контроля экскурсионного обслуживания;
- освоение процессов оформления документации экскурсионного обслуживания;
- приобретение опыта выполнения работ помощником экскурсовода;
- развитие навыков общения с туристами (экскурсантами);
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе в должности служащего (ассистент экскурсовода (гида));
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

Объект анализа – туристическая фирма ООО «Диалог народов-1».

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

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Диалог народов-1»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Диалог народов-1»

Название компании: турагентство ООО «Диалог народов-1». Местонахождение: 690091, Россия, Приморский край, г. Владивосток, ул. Светланская 9В. Часы работы понедельник-пятница 8:30-18:00, суббота и воскресенье выходной. Телефон: 8 (423) 241-22-88.

В качестве примера для исследования было выбрано предприятие ООО «Диалог народов-1».

Компания производит продажу самых разнообразных по направленности и цене туров. Данного вида услуги в значительной степени популярны у туристов в любой стране, воспользовавшись услугами многопрофильной туристической компании «Диалог народов-1», можно существенно облегчить себе задачу, и неспешно готовиться к поездке. Кроме того, фирма работает как турагентство. В данной фирме производится реализация билетов на авиарейсы. Здесь есть все существующие разновидности рейсов, и все, что остается – только найти подходящий по ценовой категории и личным предпочтениям вариант.

Многопрофильная туристическая компания «Диалог народов» помогает осуществить выбор быстро и качественно. Также компания осуществляет продажу билетов на поезд. Имеется сервис по подбору наиболее удобных маршрутов [2].

Общество с ограниченной ответственностью «Диалог народов» было основано летом 2005 года путем полной смены собственников, персонала и названия туристического агентства «Интур». Компания начала продавать туры по массовым направлениям за рубеж, экскурсионные туры по России и путевки на базы отдыха и санатории Приморского края.

С февраля 2005 года и по настоящее время компанией руководит Белянина Евгения Михайловна. Также летом 2005 года начали поступать первые заявки на помощь в оформлении приглашений для иностранных граждан в Россию.

Работа по визам и приглашениям велась параллельно стандартной турагентской деятельностью и наращиванию базы постоянных клиентов. Также одной из специализаций компании стала организация индивидуальных туров за рубеж и по России. В связи с интересом клиентов из других городов к услугам по оформлению виз без тура, с конца 2008 года компания начала привлекать партнеров-турагентств из других городов.

В августе 2010 года компания была включена в федеральный реестр туроператоров и получила право самостоятельно организовывать туры по России.

В 2015 году взяли курс на расширение. В мае новый офис по программе франшизы открылся в Уссурийске. Летом 2017 года собственный офис открылся в Москве. Также есть филиалы в Находке, Артеме, Арсеньеве, Пограничном.

Для обеспечения стабильности работы, также есть представительства и офисы за пределами Российской Федерации.

Компания представляет широкий выбор популярных туров по странам Европы, Азии, России, СНГ, Африки.

Компания организывает туры по Приморью, морские прогулки, автобусные экскурсии, восхождения в горы и другие активные туры.

Турфирма «Диалог народов-1» является успешной, в категории «Услуги туристических агентств» по объему выручки занимает 93 место среди всех турфирм России, а также 55 место по стоимости бизнеса.

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

По виду собственности туристическая компания «Диалог народов-1» является частной собственностью и имеет организационно-правовую форму – общество с ограниченной ответственностью.

Обществом с ограниченной ответственностью признается хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники общества с ограниченной ответственностью не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей.

Сущностные черты, которые определяют содержание правил, регулирующих правовое положение общества с ограниченной ответственностью:

- 1) общество с ограниченной ответственностью является объединением лиц, в котором имеются элементы капиталистической организации;
- 2) общество с ограниченной ответственностью является закрытой корпорацией;
- 3) участники общества с ограниченной ответственностью не несут ответственности по обязательствам созданного ими юридического лица.

Реквизиты компании прилагаются в таблице 1.

Таблица 1 – Реквизиты компании «Диалог народов-1»

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Диалог народов-1»
Сокращенное наименование	ООО «Диалог народов-1»
Юридический адрес	692756, Приморский край, г. Артем, ул. Орловская, д.67, к. 1, офис 217
Почтовый адрес	690091, Россия, Приморский край, г. Владивосток, ул. Светланская 9В
Телефон	8 (423) 241-22-88

Продолжение таблицы 1

Уставной капитал	15 000 рублей
ИНН/КПП	2536072258/ 250201001
ОГРН	1022501295486
БИК банка	040507871
ОКПО	47490460
ОКАТО	05701000
Директор	Белянина Евгения Михайловна Действует на основании Устава

Единственным учредительным документом общества с ограниченной ответственностью является устав. Минимальный объем сведений устава определен абз. 2 п. 3 ст. 89 ГК. При создании общества с ограниченной ответственностью участники образуют уставный капитал, минимальный размер которого составляет 10 тыс. руб.

В обществе с ограниченной ответственностью обязательными являются два органа: высший орган – общее собрание участников и исполнительный орган. Голосование на общем собрании осуществляется долями в уставном капитале (принцип пропорциональности), если уставом с соблюдением установленного законом порядка отдельным участникам не предоставлены дополнительные права. В отношении общего собрания участников общества с ограниченной ответственностью не применяется понятие «кворум», во всех случаях в соответствии с законом большинство считается от общего количества участников, а не от количества явившихся на собрание.

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

Уставной капитал общества составляется из вкладов его участников и определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов. Высшим органом общества с ограниченной ответственностью является общее собрание его участников. Общество может быть добровольно ликвидировано или реорганизовано в акционерное общество или в производственный кооператив по единогласному решению его участников [3].

В Уставе ООО «Диалог народов-1» 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 также за счет дополнительных вкладов его участников и вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество.

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.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это формальная система, которая определяет, как управляются и координируются различные функциональные направления, подразделения и индивиды в организации. Организационная структура определяет иерархические отношения между сотрудниками, структуру управления, потоки коммуникации, полномочия и обязанности сотрудников.

Организационная структура описывает, как различные части компании связаны друг с другом, как они взаимодействуют и какие роли они играют в достижении целей компании. Организационная структура может быть представлена в виде диаграммы, графика или другой визуальной формы.

Организационная структура может быть децентрализованной, когда полномочия распределены между разными отделами и менеджерами, или централизованной, когда управление и контроль находятся в одних руках. Также существует множество различных видов организационной структуры, каждая из которых имеет свои преимущества и недостатки, в зависимости от размеров и особенностей компании.

Взаимодействие подразделений в турфирме «Диалог народов-1» – это взаимодействие работников по решению поставленных задач. Здесь присутствует линейная структура управления. Она является простейшей. Все функции управления и подчинения сосредотачиваются у руководителя, создается вертикальная линия управления и прямой путь воздействия на подчиненных.

При такой схеме управления укрепляется единоначалие и личная ответственность, уменьшается возможность принятия противоречивых и несвязанных решений. Однако руководитель должен охватывать все стороны деятельности, т.е. должен быть универсальным специалистом. Данная структура управления характеризуется четким единоначалием - каждый руководитель и каждый работник подчинены только одному вышестоящему лицу.

Схема организационной структуры туристической фирмы «Диалог народов-1» представлена на рисунке 1.

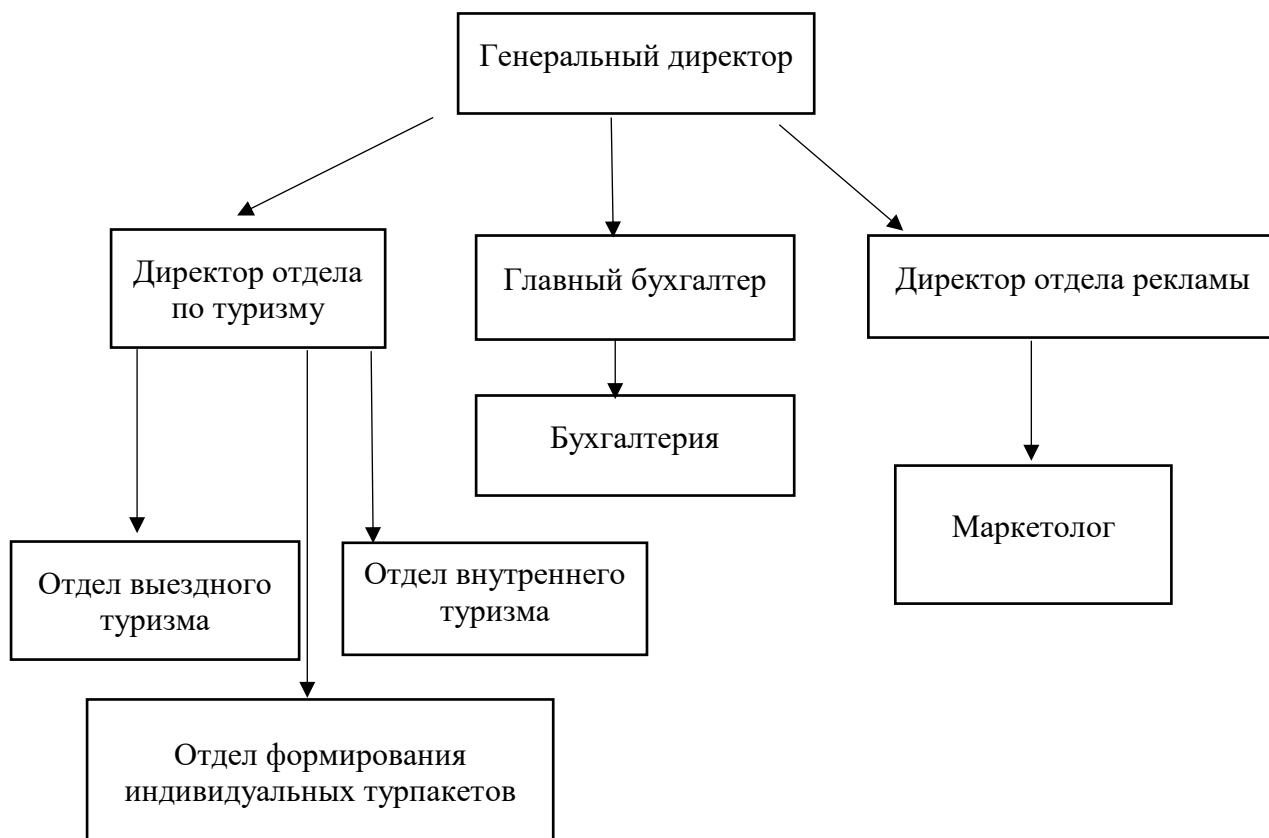


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия ООО «Диалог народов-1»

Управленческая структура ООО «Диалог народов-1» 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.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Основным видом деятельности турфирмы «Диалог народов-1» является въездной и выездной туризм, а также компания занимается обслуживанием на территории РФ иностранных граждан из КНР, Японии, Южной Кореи. Туристическая компания является членом Российской ассоциации туристических агентств.

ООО «Диалог народов-1» предоставляет клиентам разнообразный выбор направлений: индивидуальные и групповые туры, деловые поездки, оздоровительный туризм, активный отдых, пляжный туризм, круизы и многое другое. Компания стремительно развивается на рынке туристских услуг Приморья. Туристы являются потребителями основных, дополнительных и

сопутствующих услуг. Основные туристские услуги регламентируются договором на туристское обслуживание и путевкой. К таким услугам относятся: размещение, питание, транспортные услуги, включая трансферт и экскурсионные услуги.

Предприятие ориентировано как на внутренний рынок (туры по России), так и международный (туры за границу). Рынок туристских услуг во Владивостоке является высококонкурентным, в городе насчитывается более 150 турагентств, турцентров и других организаций, осуществляющих туристские услуги. Несмотря на высокую конкуренцию, данное предприятие является сильным игроком на рынке туруслуг, о чем говорит его долгая и насыщенная история.

Основные задачи турфирмы:

- 1) полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристским центрам и др. продвижение этой информации рекламным образом;
- 2) организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли, также с использованием специфики и особенностей туристского рынка.

Основные виды деятельности:

- 1) деятельность туристических агентств;
- 2) регулярные перевозки пассажиров прочим сухопутным транспортом в городском и пригородном сообщении;
- 3) деятельность по обработке данных, предоставление услуг по размещению информации и связанная с этим деятельность;
- 4) регулярные перевозки пассажиров автобусами в международном сообщении;
- 5) деятельность страховых агентов и брокеров.

Предлагаемые услуги:

- 1) организация и продажа групповых и индивидуальных туров;
- 2) визовая поддержка;
- 3) оформление страховки;
- 4) организация морских круизов;
- 5) организация чартерных рейсов;
- 6) бронирование гостиниц;
- 7) предоставление трансфера;
- 8) помощь в подборе и бронирование авиабилетов;
- 9) продажа железнодорожных билетов.

ООО «Диалог народов-1» прилагает все усилия, чтобы постоянно увеличивать занимаемую компанией долю рынка и при этом обеспечивать самое высокое качество предоставляемых услуг по наиболее низким ценам. В компании делается все возможное, чтобы предоставлять партнерам лучший сервис и поддержку.

Подводя итоги, можно сделать вывод, что турфирма «Диалог народов-1» предоставляет все необходимые услуги для организации качественного тура. Сотрудничают только с надежными и проверенными организациями. Также предоставляют туры по всем популярным направлениям.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Диалог народов-1»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Сервис в компании ООО «Диалог народов-1» на высоком уровне. Квалифицированные сотрудники с вниманием относятся к индивидуальным и групповым заказам и используют современные компьютерные системы бронирования и продаж, организуют для любых клиентов поездки, в том числе по классу VIP. Надежные связи с лучшими зарубежными туроператорами и выгодные контакты с авиакомпаниями и отелями позволяют обеспечить клиентов самым высоким уровнем сервиса по самым конкурентным ценам.

Коллектив компании «Диалог народов-1» – это сплоченная группа единомышленников, которая творчески разрабатывает маршруты и дорожит своей репутацией. Каждое новое путешествие с компанией становится для туристов более интересным, чем предыдущее, и наполнено исключительно положительными эмоциями.

Менеджеры турфирмы ежегодно повышают свою квалификацию на специальных курсах и семинарах. А также имеют стаж работы в туризме, и знают свои должностные обязанности. Специфика работы коллектива предприятия состоит в том, что результатом работы является не продукт, а услуга. Процесс обслуживания происходит с особой четкостью и высокой организацией работы, которая обеспечивает высокий уровень культуры обслуживания и максимальное удовлетворение потребностей клиента. Индивидуальный характер туристского обслуживания обуславливает продолжительный контакт с потребителем.

Условия труда в компании ООО «Диалог народов-1» соответствуют всем принятым стандартам. Помещения для работы просторные, комфортные. Оборудование в офисах соответствует общепринятым российским и мировым стандартам. Все необходимое для работы персонала имеется у фирмы.

Взаимоотношения в данной компании персонала с клиентом являются одними из значимых факторов. Персонал должен знать: законодательные акты и нормативные документы в сфере туризма; формальности международных норм, а также правила оформления документов на выезд (въезд) из России; иностранный язык в объеме, соответствующем выполняемой работе. Персонал должен уметь дать четкий, точный ответ на поставленный посетителем вопрос; владеть информацией, необходимой для потребителя и постоянно ее актуализировать; повышать свою квалификацию.

Этика поведения с посетителями: персонал должен быть приветливым и доброжелательным; начинать диалог с приветствия; приветливо улыбаться; быть терпеливым и вежливым; проявлять уважение к посетителю; иметь располагающий вид; уметь слушать; сводить к

минимуму ожидание посетителей, способствовать тому, чтобы время ожидания не было утомительным; в присутствии посетителя не вести личных телефонных переговоров.

На уровень обслуживания клиентов при покупке тура влияют различные факторы:

- 1) наличие комфортабельного офиса и средств качественного обслуживания;
- 2) метод продажи;
- 3) квалификация персонала;
- 4) возможность формирования туруслуг по желанию клиента;
- 5) соблюдение установленных правил продажи;
- 6) степень использования средств внутрифирменной рекламы и информации;
- 7) внешний вид сотрудников, доброжелательность.

В процессе продажи любого товара, в том числе туристского продукта, значительное место принадлежит методу продажи. Под методом продажи следует понимать совокупность приемов осуществления всех основных операций, связанных с непосредственной реализацией турпродукта потребителем.

Выбор метода продажи предопределяет уровень и структуру технологического процесса обслуживания клиентов, существенно влияет на численность персонала туристского предприятия, размер его площадей, степень обеспеченности средствами коммуникации и информационными технологиями, величину расходов и другие показатели.

Стремясь к расширению сбыта, турфирмы используют разнообразные формы контакта с потенциальными потребителями:

- 1) личный контакт сотрудников турфирмы с клиентами может осуществляться в офисе или других местах нахождения возможных покупателей, с помощью переговоров по телефону;
- 2) косвенный контакт возможен в различных вариантах. Например, путем рассылки почтовых отправок (писем, рекламных проспектов и т.д.) потенциальным клиентам;
- 3) контакт через агентов.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение на рынке турфирмы «Диалог народов-1» и ее туристического продукта является важнейшим направлением маркетинга. Под продвижением понимается налаживание связей с реальными и потенциальными потребителями туристских услуг с целью их информирования о предлагаемых турпродуктах и побуждения к совершению покупки.

Подобные связи реализуются через такие каналы продвижения, как:

- 1) реклама в средствах массовой информации;
- 2) стимулирование продаж;
- 3) прямая продажа (прямой маркетинг);
- 4) не прямое предложение (организация культурных мероприятий, где распространяется информация о турах фирмы, куда приглашаются представители средств массовой информации).

Основными этапами работы по продвижению турпродукта являются:

- 1) планирование продвижения турпродукта на рынке;
- 2) выбор каналов продвижения (коммуникативных каналов) и рекламных носителей;
- 3) составление рекламных обращений;
- 4) выполнение и оценка эффективности продвижения (коммуникаций), в том числе рекламы.

Современный рынок средств массовой информации представлен самыми разнообразными формами. Задача турфирмы – избрать среди них наиболее эффективные. Для этого необходимо постоянно изучать рынок рекламных услуг. Особое внимание при этом следует обращать на такие характеристики рекламоносителей, как местонахождение, структура, численность их аудитории, охват рынка, частота выпуска, рейтинг, качество информации, расценки, скидки. Для продвижения турпродукта на рынке международного туризма чаще всего используют популярные СМИ.

Реклама в средствах массовой информации является наиболее массовым каналом продвижения турпродукта на туристическом рынке

4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности туристов является главным условием организации путешествия в туристской организации «Диалог народов-1».

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов, сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

Туристские услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды [5].

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

Безопасность туристов при совершении путешествия распространяется на:

- 1) жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста, включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;
- 2) имущество туриста, в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом во время путешествия.

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

- 1) географические и природные особенности места пребывания туристов (морская, горная, пустынная местности, климат, наличие специфических животных и насекомых и т.д.);
- 2) культурную, социальную среду временного пребывания, особенности местной пищи, язык, культурные, религиозные и этнические традиции и т.д.;
- 3) особенности видов туристских путешествий (экстремальный туризм, спортивно-оздоровительный туризм и др.);
- 4) уровень качества и безопасности оказываемых услуг;
- 5) соблюдение туристами (экскурсантами) правил личной безопасности, в том числе законов, правил и традиций (культурных, религиозных и др.) страны (места) временного пребывания, санитарно-эпидемиологических норм и правил специальных предписаний, указаний и инструкций органов власти, специализированных служб МЧС, сопровождающих гидов и инструкторов-проводников, а также использование средств индивидуальной защиты.

Стандартом определено, что при проектировании тура и туристских услуг следует внимательно изучить всевозможные факторы риска и его источники, исследовать возможность и вероятность проявления данного источника на опасном для человека уровне, подверженность

человека воздействию источников опасности и, в конечном итоге, предусмотреть комплекс мер по защите здоровья и жизни туриста и его имущества.

Факторы риска в туризме стандартом классифицированы следующим образом:

- 1) травмоопасность;
- 2) воздействие окружающей среды;
- 3) пожароопасность;
- 4) биологические воздействия;
- 5) психофизиологические нагрузки;
- 6) опасность излучений;
- 7) химические воздействия;
- 8) повышенная запыленность и загазованность;
- 9) прочие факторы;
- 10) специфические факторы риска.

Страхование является еще одним способом защиты жизни, здоровья, имущества туристов от возможного причинения ущерба, от посягательств третьих лиц. Страхование все чаще становится обязательным условием любого тура. Туристская компания выплачивает туристу определенную сумму при наступлении страхового случая, такого как внезапное заболевание, несчастный случай, утрата имущества и другое.

Наиболее распространенные виды страхования в туризме это страхование медицинских расходов на лечение, страхование багажа, автомобиля, страхование ответственности перед третьими лицами, страхование отпусков и поездок.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

5.1 Информирование и организация поддержки экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг.

Ассистент выполняет поручения гида-экскурсовода в месте сбора экскурсии, а также решает вопросы информационно-справочного и организационного характера. Он принимает участие как в разработке экскурсионных программ и маршрутов, так и непосредственном ведении экскурсий.

Помощник гида сопровождает туристов и экскурсантов к местам проведения культурно-массовых мероприятий и выставок, предоставляет им справочную информацию и сопровождает туристов с ограниченными физическими возможностями.

Он собирает и анализирует отзывы о качестве предоставляемых экскурсионных услуг, ведет учет и вносит предложения по улучшению качества обслуживания туристов.

Ассистент контролирует наличие билетов и соблюдение туристами правил посещения маршрута или мероприятия, при необходимости взаимодействует со службами вызова экстренной помощи, а также справочными сервисами.

Задачи:

1. изучение процесса информирования гида перед началом экскурсии;
2. организация поддержки и помощи гиду во время проведения экскурсии;
3. оценка эффективности оказанной поддержки и информирования.

Ход работы:

На практике был изучен процесс информирования и организации поддержки экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг.

Для начала, я изучила основные аспекты подготовки экскурсий, включая выбор маршрута, интересных мест, и информацию о месте проведения экскурсии. Затем я изучила информационный план для гида, включающий:

- 1) описание маршрута экскурсии;
- 2) историческая справка о местах;
- 3) информацию о местных обычаях и традициях;
- 4) контактные данные для связи в случае возникновения проблем.

После подготовки информационного плана, проводится встреча с гидом, где проходит инструктаж о необходимой информации и поддержке, которую ассистент может предоставить во время экскурсии.

Результат:

- 1) гид был информирован и готов к проведению экскурсии, что положительно сказалось на ее качестве;
- 2) поддержка помогает гиду справиться с некоторыми трудностями во время экскурсии;
- 3) после завершения проводится оценка уровня удовлетворенности туристов, которая показала повышение уровня удовлетворения после внедрения новых технологий формирования профессиональных компетенций.

Практика показала, что информирование и организация поддержки гида во время экскурсии играют важную роль в повышении качества предоставляемых туристических услуг. Применение технологий формирования профессиональных компетенций помогает гиду быть более готовым и уверенным в своих действиях, что в конечном итоге приводит к улучшению общего опыта туристов.

5.2 Осуществление вспомогательной деятельности по сопровождению при оказании экскурсионных услуг.

Обязательные трудовые функции:

- 1) сбор, систематизация и ведение информационной базы данных по прибытию и отъезду туристских групп и анализ потребностей экскурсантов (туристов) в экскурсионных услугах;
- 2) организация встречи групп, размещение туристов (для приезжающих туристов);
- 3) проведение бесед с туристами (предоставление комплексной информации по программе тура), при необходимости выполнение обязанностей переводчика;
- 4) участие в продвижении туристского продукта города или региона.

Необходимые умения и знания:

- 1) сбор комплексной информации о туристских ресурсах и поставщиках из различных источников;
- 2) анализ и классификация собранной информации о туристских услугах и поставщиках;
- 3) выстраивание коммуникации с поставщиками услуг;
- 4) сбор комплексной информации о туристских ресурсах и поставщиках из различных источников;
- 5) анализ и классификация собранной информации о туристских услугах и поставщиках;
- 6) выстраивание коммуникации с поставщиками услуг;
- 7) способы ведения и обновления базы данных;
- 8) правила техники безопасности при работе на компьютере;

9) методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров.

Конкретные требования к процессу обслуживания туристов должны быть не ниже требований, утвержденных действующими нормативными документами. Проектирование процесса обслуживания туристов осуществляется по отдельным этапам (например, предоставление информации об услуге, оказание услуги, расчеты на услугу) и составление для каждого из них технологических карт. Содержание и последовательность этапов могут варьироваться в зависимости от вида услуг».

Результатом проектирования туристской услуги являются технологические документы: технологические карты, инструкции, правила, регламенты.

В документации по контролю качества должны быть установлены формы, методы и организация контроля за осуществлением процесса обслуживания туристов с целью обеспечения ею соответствия спроектированным характеристикам.

Проектирование контроля качества включает:

- определение ключевых моментов в процессе обслуживания, существенно влияющих на характеристики услуги;
- определение методов корректировки характеристик услуги;
- определение методов оценки контролируемых характеристик.

В ходе учебной практики по осуществлению вспомогательной деятельности по сопровождению при оказании экскурсионных услуг были выявлены следующие ключевые моменты:

1. значимость вспомогательной деятельности: вспомогательная деятельность при оказании экскурсионных услуг играет важную роль в обеспечении комфорта и безопасности туристов. Проведение практических мероприятий таких как информирование, организация логистики, помощь гиду и т.д., способствует более гладкому и успешному проведению экскурсий;

2. профессиональные компетенции: опыт учебной практики демонстрирует, что формирование профессиональных навыков и компетенций сопровождающего способствует повышению уровня качества предоставляемых услуг. Осведомленность об основных принципах сопровождения и оказания поддержки гиду является ключевым аспектом успешной проведения экскурсий;

3. влияние на удовлетворенность клиентов: эффективное осуществление вспомогательной деятельности приводит к увеличению уровня удовлетворенности туристов и их положительному восприятию услуг. Организованный и информированный сопровождающий способствует созданию позитивного опыта у посетителей и повышению репутации турфирмы;

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод о важности эффективного осуществления вспомогательной деятельности по сопровождению при оказании экскурсионных услуг. Применение профессиональных компетенций, внимательное информирование и организация поддержки гида способствуют повышению качества услуг и удовлетворенности клиентов, что, в конечном итоге, способствует укреплению имиджа турфирмы и увеличению клиентской базы.

5.3 Обеспечение организации оказания экскурсионных услуг.

Одной из ключевых форм деятельности в развитии и совершенствовании сфер культуры и туризма в современных условиях является экскурсионная деятельность. Экскурсионные услуги, оказываемые исполнителем, должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами и нормативными документами, действующими в Российской Федерации. В данной компетенции проверяются навыки таких специалистов экскурсионной сферы, как организатор экскурсий и экскурсовод.

Организатор экскурсий – специалист, осуществляющий деятельность по разработке форм и методов проведения экскурсий, планирующий экскурсионные программы и экскурсионные маршруты, а также обеспечивающий экскурсионное сопровождение, организацию и контроль экскурсионного обслуживания. Организатор экскурсий определяет потребности экскурсантов в экскурсионных услугах, принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий, планирует экскурсионные маршруты и программы экскурсий, оформляет документацию к экскурсионным маршрутам, разрабатывает новые формы и методы проведения экскурсий, формирует и анализирует программы экскурсий, составляет программы обслуживания, обеспечивает своевременное и качественное доведение до экскурсантов информации об экскурсиях, обеспечивает сопровождение экскурсионных групп при реализации экскурсионных программ, контролирует соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий.

Организатор экскурсий имеет знания нормативных документов организаций, регламентирующих осуществление экскурсионной деятельности, требований к оформлению программ экскурсий, форм и методов проведения экскурсий, содержания и правил проведения экскурсий, функций подразделений экскурсионного бюро, содержания и правила проведения экскурсий, правил обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах, правил поведения экскурсантов на транспортных средствах. Владеет технологиями компьютерной обработки заказов на экскурсии, основами делопроизводства, этикой делового общения, основами психологии.

Необходимые знания:

- 1) функции структурных подразделений экскурсионного бюро;

- 2) содержание и правила проведения экскурсий;
- 3) требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;
- 4) порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии, в т.ч. в специализированном программном обеспечении;
- 5) технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии, в т.ч. в специализированном программном обеспечении;
- 6) принципы работы маркет-плейсов экскурсионных услуг;
- 7) основы делопроизводства;
- 8) этика делового общения;
- 9) требования к оформлению программ экскурсий;
- 10) содержание и правила проведения экскурсий;
- 11) правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах, музейной экскурсии;
- 12) правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;
- 13) правила сопровождения экскурсионных (туристских) групп при реализации экскурсионных программ;
- 14) принципы и правила контроля экскурсионного сопровождения, соблюдения программ экскурсий, качества проведения экскурсий, соблюдения протокольных мероприятий, поддержания связи с главным офисом экскурсионного бюро в процессе экскурсионного обслуживания для решения текущих организационных вопросов;
- 15) правила и меры обеспечения безопасности экскурсантов (туристов), в т.ч. в части осуществления контактов со службой безопасности, местными правоохранительными органами;

Специалист должен уметь:

- 1) анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе;
- 2) определять потребности экскурсантов в экскурсионных услугах;
- 3) составлять программы экскурсионного обслуживания;
- 4) предоставлять полную информацию об экскурсии;
- 5) инструктировать экскурсантов (туристов) об общепринятых и специальных правилах поведения при посещении музеев, культурных центров, достопримечательностей и других объектов показа;
- 6) информировать экскурсантов об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа;
- 7) оформлять документацию к экскурсионным маршрутам;

8) обеспечивать безопасность экскурсантов (туристов): проводить инструктаж по безопасности и соблюдению мер предосторожности, принимать меры по обеспечению безопасности при проведении экскурсии;

9) осуществлять работу с жалобами экскурсантов (туристов);

В ходе учебной практики по обеспечению организации оказания экскурсионных услуг я убедилась в важности комплексного и профессионального подхода к данному виду деятельности. Ознакомление с процессами планирования, координации и контроля экскурсий позволило мне приобрести практические навыки и расширить теоретические знания в сфере туризма и гостеприимства. Я осознала, что успешное предоставление экскурсионных услуг требует не только профессионализма, но и внимательного отношения к потребностям и пожеланиям клиентов. Навыки коммуникации, организации и управления ресурсами, а также умение решать проблемы внезапно возникающих ситуаций являются ключевыми аспектами успешной организации экскурсий.

6 Индивидуальное задание

Проектирование туров/экскурсий с учетом запросов потребителей

В традиционном понимании экскурсия – это посещение достопримечательных мест, музеев и других мест с учебными, культурно-просветительскими и иными целями. Показ объектов происходит под руководством квалифицированного специалиста – экскурсовода, который передаёт аудитории видение объекта, оценку памятного места, понимание исторического события, связанного с этим объектом. Экскурсии могут быть как самостоятельной деятельностью, так и частью комплекса туристских услуг. Любая экскурсия имеет свои признаки или элементы: протяженность по времени проведения (от одного академического часа до одних суток); наличие экскурсантов (группы или индивидуалов); наличие экскурсовода, проводящего экскурсию; показ экскурсионных объектов, первичность зрительных впечатлений; передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту; целенаправленность показа объектов, рассказа экскурсовода и наличие определенной темы.

Основные этапы:

1) определение цели экскурсии.

Цель экскурсии – это то, ради чего показываются экскурсантам памятники истории, культуры и другие объекты конкретной рекреационной местности, музейного комплекса и т. д. Рассказ экскурсовода подчинен той же конечной цели.

2) Выделение задач экскурсии.

Выделение задач экскурсии позволяет достичь цели экскурсии путем раскрытия её темы.

3) Определение темы экскурсии.

Тема является стержнем, который объединяет все объекты и подтемы экскурсии в единое целое, при этом лаконично ориентирует разработчиков на отбор конкретных объектов, позволяющих полноценно и содержательно достичь цели экскурсии. Помимо этого, тема содержит информацию о типе экскурсии, которая должна соответствовать экскурсионной классификации. В настоящее время экскурсии классифицируются по содержанию, составу и количеству участников, месту проведения, способу передвижения, продолжительности и форме проведения.

4) Определение и перечисление источников экскурсионного материала.

Одна из главных задач экскурсовода – отбор качественной и достоверной информации, соответствующей теме экскурсии. Источниками для получения материалов экскурсии могут выступать книги и научные труды, периодические издания, архивные фонды, музейные фонды и экспозиции, фильмы и телепередачи, электронные ресурсы, воспоминания современников, беседы с научными работниками и специалистами. В целом по содержанию источники можно

классифицировать на краеведческие, исторические, научные, специализированные, справочные, художественные, социально-политические, экономические и т. д. Каждый источник информации имеет свои особенности и специфику. Например, научная статья или учебная литература по искусствоведению отличаются содержательностью и глубиной изложения. В то время как публикации в периодической печати зачастую ориентированы на потенциального читателя и отвечают его запросам. При этом в газете и журнале можно найти актуальные и оригинальные сведения. Работа с архивными фондами может быть полезна при поиске уникального материала. При работе с электронными ресурсами можно уделить внимание электронным журналам и интернет-порталам, имеющих научный статус, где размещаются статьи исследователей и профильных специалистов. В частности, на сайтах по туризму и краеведению можно найти полезную информацию об экскурсионных объектах, а также познакомиться с мнениями и впечатлениями тех, кто их посещал. Эти отзывы, как правило, эмоциональны, содержат интересные комментарии, сравнения и пояснения, что может быть полезным экскурсоводу. Помимо информации в сети Интернет к электронным ресурсам традиционно относят мультимедийные ресурсы – электронные энциклопедии, справочники, собрания книг на 8 электронных носителях, которые содержат не только текст, но также фото- и видеоизображения, а также виртуальные экскурсии и презентации. Работа с любым источником (в особенности с электронными ресурсами) подразумевает критическую оценку материала, объективность и серьезный, осмысленный подход со стороны экскурсовода. Во время работы с материалом экскурсовод может сталкиваться со сложными понятиями, незнакомыми терминами, научными определениями и иностранными названиями. Все это необходимо расшифровать, перевести и дать понятное объяснение, уделяя особое внимание названиям с обязательной проверкой произношения и ударения. Это позволит избежать проблем при сдаче и проведении экскурсии. Стоит помнить, что при разработке экскурсий на историческую тему рекомендовано составление хронологических таблиц для четкого представления фактов и событий. По мере изучения и отбора материалов в процессе проектирования экскурсии необходимо составлять библиографический список. Это поможет понять масштаб сбора информации и упростит поиск при последующих обращениях к тем или иным источникам.

Традиционно библиографию оформляют по ГОСТу. Например, следуя ГОСТу 7.1–2018, указывают автора и название произведения, год и место издания; или название, год выпуска, том, номер журнала, в котором опубликована статья, и т.д. [9]. Описание электронного ресурса необходимо сопровождать конкретной ссылкой на сайт. При использовании музейных и архивных фондов составляют подробное описание материала, а также данные учреждения.

5) Отбор экскурсионных объектов.

Экскурсионные объекты – это объекты, которые осматриваются в ходе экскурсии и изучаются туристами. Перед разработчиками экскурсионных проектов всегда стоит сложная задача – отобрать из множества объектов самые интересные и по внешнему виду, и по той информации, которую они с собой несут. Правильный отбор объектов обеспечивает зрительную основу восприятия экскурсионного материала и глубокое раскрытие темы. Следует так организовать это дело, чтобы одни и те же объекты не кочевали из экскурсии в экскурсию. По возможности у каждой темы должны быть «свои» объекты. Разнообразие объектов дает возможность обеспечить правильное чередование впечатлений у экскурсантов, позволяет сохранить элемент новизны при изучении различных тем.

В качестве объектов показа могут выступать:

- памятные места, связанные с историческими событиями в жизни нашего народа, развитием общества и государства;
- здания и сооружения, а также памятники, связанные с жизнью и деятельностью выдающихся личностей, произведения архитектуры и градостроительства, здания промышленных предприятий, инженерные сооружения (крепости, мосты, башни), мавзолеи, здания культурного назначения и другие постройки;
- природные объекты
 - леса, рощи, парки, реки, озера, пруды, заповедники и заказники, а также отдельные деревья, реликтовые растения и др.;
 - экспозиции государственных и народных музеев, картинных галерей, постоянных и временных выставок;
 - памятники археологии
 - произведения изобразительного, декоративно-прикладного искусства, скульптура, садово-парковое и другое искусство.

Экскурсионные объекты классифицируются по содержанию, функциональному назначению и степени сохранности. При этом каждый объект можно оценить по определенным критериям для принятия решения об их включении в экскурсию. Методика оценки экскурсионных объектов содержит такие критерии, как познавательная ценность объекта, его известность, необычность (или экзотичность), выразительность, сохранность и местонахождение. Отбор объектов заканчивается составлением карточки (паспорта) на каждый из них. Данные карточки используются как для конкретно разрабатываемой темы, так и для будущих экскурсий. Традиционно карточка объекта представляет собой лист бумаги формата А5 или А4, на котором даны сведения об экскурсионном объекте.

- б) Составление схемы экскурсионного маршрута.

Маршрут экскурсии представляет собой наиболее удобный и целесообразный путь следования экскурсионной группы, способствующий раскрытию темы. Маршрут позволяет погрузиться в тему экскурсии и обеспечивает зрительную основу для ее раскрытия. При планировании маршрута экскурсии необходимо обращать внимание на логичную и целеориентированную последовательность осмотра экскурсионных объектов, наличие площадок для расположения группы в местах осмотра объекта и обеспечение безопасного передвижения экскурсантов (пешеходные дорожки, тротуары, твердый грунт, поручни на лестницах, пандусы и пр.). В практике экскурсионных учреждений существуют три варианта построения маршрутов: хронологический, тематический и тематико-хронологический.

7) Объезд или обход маршрута.

Объезд (или обход) маршрута необходим для ознакомления с планировкой трассы, улицами и площадями, по которым проложен маршрут, и проверки целесообразности использования намеченных объектов показа. В результате такого объезда (или обхода) можно уточнить место, где расположен объект, а также место предполагаемой остановки экскурсионного автобуса или пешеходной группы; освоить подъезд на автобусе к объектам или местам стоянок; провести хронометраж и уточнить время необходимое для показа объектов, их словесной характеристики и передвижения автобуса (пешеходной группы), а также уточнить продолжительность экскурсии в целом. Все это в совокупности позволит выбрать методику ознакомления с объектом, поможет выявить потенциально опасные места для передвижения и предусмотреть профилактические мероприятия для предотвращения чрезвычайных ситуаций на маршруте экскурсии.

8) Оформление портфеля экскурсовода.

«Портфель экскурсовода» – условное наименование комплекта наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии. Эти пособия обычно помещаются в папке или небольшом портфеле. Одна из задач «портфеля экскурсовода» состоит в том, чтобы восстановить недостающие звенья при показе. Задача наглядных пособий на экскурсии – дать зрительное представление об объекте (растениях, минералах, механизмах путем показа подлинных образцов или их фотографий, макетов, муляжей). В «портфель экскурсовода» включают фотографии, географические карты, схемы, чертежи, рисунки, образцы продукции и так далее.

Содержание «портфеля» диктуется темой экскурсии. Наглядные пособия «портфеля экскурсовода» должны быть удобны для использования. Участники творческой группы, подготавливая новую экскурсию, отбирают из имеющихся в их распоряжении наглядных материалов наиболее выразительные, способные оказать помощь экскурсоводу в освещении темы.

9) Методическая разработка экскурсии.

Методическая разработка экскурсии – это сведение в единый комплект всей созданной проектной документации по экскурсии и ее окончательная выверка. Структура методического документа должна соответствовать форме технологической карты экскурсии установленной национальным стандартом Российской Федерации (Приложение А).

Технологическая карта экскурсии – это основной документ туристско-экскурсионной организации, который, при наличии текста экскурсии, дает право на проведение и оплату экскурсий по определенной теме. В ее вариантах находят отражение возрастные, профессиональные, национальные и другие особенности и интересы туристов, экскурсантов, виды и формы экскурсии, особенности методики проведения. Технологическая карта показывает, как эффективнее, на конкретных объектах донести содержание экскурсии до различных категорий экскурсантов, в ней даются рекомендации экскурсоводу о наиболее целесообразных методических приемах, указываются выводы по подтемам и логические переходы от одной подтемы к другой, которые помогают экскурсоводу объединить показ и рассказать в единое целое. Технологическая карта содержит информацию о цели, задачах и маршруте экскурсии. Экскурсионная методика имеет свои особенности применительно к видам экскурсий (городской, производственной, музейной) и к каждой теме. Методика проведения конкретной экскурсии является программой действия экскурсовода по демонстрации объектов, организации их наблюдения экскурсантами, использования определенных методических приемов показа и рассказа.

10) Составление контрольного текста экскурсии.

Текст экскурсии представляет собой материал, необходимый для полного раскрытия всех подтем, входящих в экскурсию. Этот текст призван обеспечить тематическую направленность рассказа экскурсовода, в нем формулируется определенная точка зрения на факты и события, которым посвящена экскурсия, дается объективная оценка показываемых объектов. Используя положения и выводы, которые содержатся в контрольном тексте, экскурсовод строит свой индивидуальный текст. На основе контрольного текста могут быть созданы варианты экскурсий. В целях облегчения работы по созданию таких вариантов в контрольный текст могут быть включены материалы, связанные с объектами, подтемами и основными вопросами, не вошедшими в маршрут данной экскурсии. Помимо материалов для рассказа экскурсовода в контрольный текст включают материалы, которые должны составить содержание вступительного слова и заключения экскурсии, а также логических переходов. Он должен быть удобен для пользования.

11) Проведение экскурсии.

Заключительным этапом работы является проведение экскурсии. Мы провели экскурсию для группы экскурсантов по выбранному маршруту.

Заключение

Целью практики являлось закрепление студентами полученных теоретических знаний, приобретение опыта профессиональной деятельности и самостоятельной работы в сфере реализации туристского бизнеса, сбор, анализ и обобщение материалов для подготовки материалов отчета по практике.

Туризму, как услуге присущи специфические характеристики и отличительные особенности.

Оценка качества туристских услуг потребителем достаточно субъективна и зависит от различных факторов: общеэкономических, культурного и общественно-психологического характера, социально-демографических, личностно-поведенческих.

Выбор туристской организацией наиболее эффективных средств по привлечению потребителя к туристскому продукту невозможен без четкой проработки самого процесса принятия решения о покупке туристского продукта потенциальным туристом.

Успех коммерческой деятельности на рынке туризма определяется, в первую очередь, привлекательным туристским продуктом.

Для примера исследования было выбрано предприятие ООО «Диалог народов-1».

Туристское обслуживание удовлетворяет целый комплекс разнообразных потребностей: перевозки, питания, проживании, познавательных экскурсиях, спортивных и развлекательных мероприятиях и т.д. Во время программных туров предлагается удовлетворение специфических потребностей в лечении, деловых встречах, походах.

На сегодняшний день ООО «Диалог народов-1» на рынке туристских услуг занимает достойное место, и вполне может конкурировать с крупными фирмами, в этом заслуга трудового коллектива фирмы, который старается продумывать путешествие клиента вплоть до мелочей, сделать его безопасным и интересным. Все это выполняется с удовольствием и рабочим азартом, поэтому клиенту с сотрудником компании всегда легко достигнуть взаимопонимания.

В процессе прохождения учебной практики были получены навыки общения с туристами, оформления документов, разработки программы экскурсии. Проанализировали основные виды деятельности предприятия, работали со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. Попробовали себя в роли экскурсовода. Знания и опыт полученные во время прохождения практики были полезны и необходимы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Винокуров Михаил Алексеевич. Что такое туризм? Текст научной статьи по Специальности: «Прочие социальные науки» – Тип доступа – <https://cyberleninka.ru/article/n/chto-takoe-turizm/> (Дата обращения 04.04.2024).
- 2 Официальный сайт туристической компании ООО «Диалог народов» - Электронный ресурс – Тип доступа – <https://dialognarodov.ru/tours/> (Дата обращения 05.06.2024).
- 3 Квартальнов В.А. Туризм: учебник для образовательных учреждений туристского профиля / В. А. Квартальнов - Москва.: Финансы и статистика, 2020. – 315с.
- 4 Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие Н.А. Агешкина. – Москва: ИНФРА-М, 2021. – 525 с.
- 5 Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 50690 – 2010. – Москва: Изд-во стандартов, 2017. – 50 с.
- 6 Туризм на Дальнем Востоке: бизнес, инвестиционные стратегии, образование и экология. // Материалы региональной научно – практической конференции. – Владивосток: ДВГАЭУ, 2020. – 310 с
- 7 Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса. Нормативно-правовые документы: Учебное пособие / Под ред. В.Н. Акишина. – Москва.: Финстатинформ, 2019. – 490 с.
- 8 Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 года №132–ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (посл. ред. от 01.04.2020) – 252 с
- 9 Национальный стандарт российской федерации. Гост р 7.0.100–2018 – Москва: Изд-во стандартов, 2018. – 60 с.
- 10 Безопасность в туризме: учебно-методическое пособие / сост. С. Ю. Махов. – Орел: МАБИВ, 2020. – 130 с.

Приложение А

(Обязательное)

Технологическая карта экскурсии

УТВЕРЖДАЮ

Иванова Е. В., Кучерук К. Е.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ на июнь 2024 г.

Тема Сад камней и мифы

Продолжительность (час) 40 минут

Протяженность (км) 200 м

Автор-разработчик Кучерук Ксения, Иванова Елизавета

Содержание экскурсии Обзорная экскурсия по саду камней ВВГУ и аллее сакуры в дендропарке ВВГУ, а также знакомство с японской мифологией

Маршрут экскурсии Сад камней ВВГУ-аллея сакуры

в т.ч. варианты маршрута (летний, зимний) Все сезоны

Участки (этапы) перемещения по маршруту от места сбора экскурсантов до последнего пункта конкретном участке маршрута	Места остановок	Объект показа	Продолжительность осмотра в минутах	Основное содержание информации	Указание по организации*	Методические указания**
Место сбора - «Сад камней»	Вывеска «Сад камней»	Вывеска «Сад камней»	7 мин	Вводная часть экскурсии	Экскурсоводы стоят спиной к вывеске	Прием комментированная при повествовании
		Японский Дом	2 мин	Историческая информация, легенда	Экскурсанты поворачиваются, угол	Использование портфеля экс-

					обзора на подом с правой стороны	курсовода (по- каз наглядных пособий)
		Куст Невесты	3 мин	Характери- стика расте- ния, история происхожде- ния названия, роль растений в «Саду кам- ней»	Экскурсо- воды стоят спиной к объекту, экс- курсанты стоят напро- тив объекта показа	Использование видео материа- лов (показ наглядных по- собий),
		Скульптура Пагоды	3 мин	Характеристик а объекта	Экскурсанты проходят вверх по кам- ням и стано- вятся полу- кругом возле объекта	Методический прием объяснения
		Водопад	2 мин	Описание объ- екта, значение воды для «Сада камней»	Экскурсанты поворачи- вают налево, проходят прямо и стано- вятся полу- кругом возле объ- екта	Прием зрительного сравнения
		Цукубай, Фонарик	3 мин	Описание объ- ектов, исполь- зование Цуку- бай японцами, виды фонарей	Экскурсанты спускаются вниз и стано- вятся полу- кругом возле объектов по- каза	Методический прием описания объектов
		Большой Фонарь	2 мин	Характеристик а объекта	Экскурсанты поднимаются вверх по кам- ням и стано- вятся прямо на против объекта	Прием переключения внимания
		Каменные лавки	3 мин	Виды япон- ских лавок, описание мате- риалов по их изготовлению	Экскурсо- воды показы- вают правой рукой на объект по- каза, экскур- санты разво- рачиваются к объекту, мо- гут потрогать материал объекта	Метод тактильного восприятия
Место пе- ремещения по марш-	Клумба дружбы	Клумба дружбы	3 мин	Причины воз- никновения этого объекта на территории,	Экскурсо- воды ведут вверх по	Методический прием движе- ния в экскурсии

руту -лестница				описание того, что символизирует данный объект	лестнице экскурсантов, показывают объект правой рукой. Экскурсанты останавливаются на лестнице и становятся друг за другом, корпусом поворачиваются к объекту с правой стороны	
Конечная точка маршрута – «Аллея сакуры»	Аллея сакуры	Аллея сакуры	3 мин	Легенда, описание объекта	Экскурсоводы ведут вверх по лестнице экскурсантов, правой рукой показывают на аллею, заостряя внимание на деревьях	Метод предварительного осмотра (обзора) территории, использование наглядных пособий (портфель экскурсовода)
		Скульптура женщины	4 мин	История появления данной скульптуры на территории «Аллеи сакуры»	Экскурсанты становятся вокруг скульптуры	Методический прием заострения внимания, применение метода вопрос-ответ
		Скульптура «Обнаженная»	5 мин	Легенда, заключительная часть экскурсии	Экскурсанты становятся вокруг скульптуры, экскурсоводы заканчивают экскурсию и прощаются с экскурсантами	Использование портфеля экскурсовода (показ наглядных пособий)
<p>* Указываются предпочтительные точки, ракурсы обзора объектов показа; выходы экскурсантов из автобуса; конкретные моменты предоставления информации.</p> <p>** Указания по созданию определенного эмоционально-психологического настроения экскурсантов, по использованию конкретных методических приемов ведения экскурсии.</p>						

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Студент(ка) Кучерук Ксения Евгеньевна

Фамилия Имя Отчество

обучающийся(ая) на 1 курсе, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

направляется на учебную практику по ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида))

в объеме 72 часов

в период с «31» мая 2024 г. по «13» июня 2024 г.

в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ». Академический колледж, г. Владивосток, ул. Гоголя 41
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.	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.	4
5.	Изучение перечня основных и дополнительных услуг.	4
6.	Изучение особенностей по разработке программы тура/экскурсии и расчёта его стоимости.	4
7.	Изучение правила по технике безопасности.	4
8.	Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.	4
9.	Проектирование туров/экскурсий с учетом запросов потребителей.	4
10.	Формирование технологической карты тура/экскурсии.	4
11.	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.	4
12.	Разработка программы обслуживания туристов.	4
13.	Организация обслуживания туристов в программном туризме.	4
14.	Расчитать тур/экскурсию по заданным позициям.	9
15.	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета по практике.	12

Дата выдачи задания «31» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «13» июня 2024 г.

Руководитель


подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент Кучерук Ксения Евгеньевна

Фамилия Имя Отчество

обучающийся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
 прошел учебную практику по ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего
 (Ассистент экскурсовода (гида))
 в объеме 72 часов в период
 с 31 мая 2024 г. по 13 июня 2024 г.
 в ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г. Владивосток, ул. Гоголя 41
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)
ПК 3.1 Информировать и организовывать поддержку экскурсовод (гида) при оказании экскурсионных услуг	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. Изучение перечня основных и дополнительных услуг. Изучение правила по технике безопасности. Организация обслуживания туристов в программном туризме.	<i>Отлично</i>
ПК 3.2 Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. Расчитать тур/экскурсию по заданным позициям.	<i>Отлично</i>
ПК 3.3 Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг	Изучение особенностей по разработке программы тура/экскурсии и расчёта его стоимости. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. Проектирование туров/экскурсий с учетом запросов потребителей. Разработка программы обслуживания туристов. Формирование технологической карты тура.	<i>Отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

ответ на повышенном уровне

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

Дата 13 июня 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*
 Руководитель практики от предприятия

[Подпись]
 подпись

Ермолович Л.О.
 Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент (ка) Кучерук Ксения Евгеньевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Группа С-ТГ-23-Т1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г.

Владивосток, ул. Гоголя 41

Сроки прохождения с 31 мая 2024г. по 13 июня 2024г.












Инструктаж на рабочем месте «31» мая 2024 г

дата


подпись

Ермолович Л.О.

Ф.И.О. инструктирующего

Дата (период)	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
31.05.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики; согласование плана практики; получение индивидуального задания на практику.	<i>отлично</i>	
01.06.2024	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности на предприятии; общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии.	<i>отлично</i>	
03.06.2024	Ознакомление с предприятием	<i>отлично</i>	
04.06.2024	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.	<i>отлично</i>	
05.06.2024	Изучение перечня основных и дополнительных услуг.	<i>отлично</i>	
06.06.2024	Изучение особенностей по разработке программы тура/экскурсии и расчёта его стоимости.	<i>отлично</i>	
06.06.2024	Изучение правила по технике безопасности.	<i>отлично</i>	
07.06.2024	Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.	<i>отлично</i>	
07.06.2024	Проектирование туров/экскурсий с учетом запросов потребителей.	<i>отлично</i>	
08.06.2024	Формирование технологической карты тура/экскурсии.	<i>отлично</i>	
08.06.2024	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.	<i>отлично</i>	

10.06.2024	Разработка программы обслуживания туристов.	<i>отлично</i>	<i>ЕЛ</i>
10.06.2024	Организация обслуживания туристов в программном туризме.	<i>отлично</i>	<i>ЕЛ</i>
10.06.2024	Рассчитать тур/экскурсию по заданным позициям.	<i>отлично</i>	<i>ЕЛ</i>
11.06.2024- 13.06.2024	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета по практике.	<i>отлично</i>	<i>ЕЛ</i>

Руководитель практики от предприятия

ЕЛ
подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О.

ХАРАКТЕРИСТИКА

о прохождении учебной практики студентом

Студент Кучерук Ксения Евгеньевна 1 курса/С-ТГ-23-Т1
(ФИО студента) № курса/группы

проходил практику с 31 мая 2024 г. по 13 июня 2024 г.

на базе ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г. Владивосток, ул. Гоголя 41
название предприятия

в подразделении Академический колледж, мастерская «Туризм»
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: не отмечены.

Студент не справился со следующими видами работ: -

За время прохождения практики студент показал, что умеет: анализировать основные виды деятельности предприятия, разрабатывать программы тура/экскурсии, работать с со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства, разрабатывать программы обслуживания туристов.

В отношении выполнения трудовых заданий проявил себя отлично

В рамках дальнейшего обучения и прохождения учебной практики студенту можно порекомендовать: оценку «отлично».

Преподаватель

ФГБОУ ВО «ВВГУ».

Академический колледж

Должность наставника/куратора

подпись



Ермолович И.О.

И.О. Фамилия