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

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм

период с «22» июня по «28» июня 2023 года

Студент группы СО-ТУ-21-1



подпись

Конonenко Р-М.О.

ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Руководитель практики от предприятия



подпись

Михина И.С.

Отчет защищен:

с оценкой

отлично

Руководитель практики от ООО



Григорьевская И.В.

Владивосток 2023

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия.....	4
1.1 История создания и развития предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».....	4
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».....	4
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	5
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».....	8
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».....	9
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия.....	10
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».....	10
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».....	11
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».....	13
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	14
4 Система обеспечения безопасности.....	16
5 Технология формирования профессиональных компетенций за время прохождения практики.....	17
6 Индивидуальное задание.....	35
Заключение.....	40
Список использованных источников.....	41
Приложение А. Схема проезда к ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».....	42
Приложение Б. Линейно-функциональная организационная система управления.....	43
Приложение В. Маршрутный лист.....	44

Введение

Туризм – поездка либо путешествие с целью отдыха в оздоровительных, культурно-познавательных, спортивных, гастрономических и иных целях, кроме трудоустройства и получения заработка. 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.

Туристский рынок включает в себя несколько важнейших функций: информационную, посредническую, регулирующую, ценообразующую, стимулирующую, созидательно-разрушительную, дифференцирующую. Также отдельно можно выделить основополагающие функции:

- а) реализация стоимости и потребительской стоимости, заключенных в туристском продукте;
- б) организация процесса доведения туристского продукта до потребителя (туриста);
- в) экономическое обеспечение материальных стимулов к труду.

Туризм играет очень важную роль в современной экономике, он является ведущим сектором, который способствует притоку иностранной валюты, обеспечивает рабочие места и повышает уровень жизни населения. Туристская индустрия имеет огромный потенциал для роста и развития. С развитием технологий и увеличением доступности путешествий, число туристов постоянно увеличивается. Различные страны и регионы разрабатывают маркетинговые стратегии и продвигают свои уникальные туристические предложения, чтобы привлечь больше посетителей.

На данный момент туризм принял мировой глобальный характер и это создает новые условия сосуществования и взаимодействия стран и регионов всего мира, вовлекая их в массовый обмен потоками информации, знаний, технологий, финансов, товаров, услуг, человеческих ресурсов.

Целью производственной практики является закрепление знаний, полученных на практических занятиях, приобретение практических навыков в области следующих компетенций: услуги по сопровождению туристов.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «ВГУЭС Трэвел»

Туристское агентство ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» находится по адресу г. Владивосток ул. Гоголя, д. 41, офис 1234. (Приложение А). Предприятие ведет свою деятельность с 8 августа 2016 года. Руководителем является Михина Илона Сергеевна.

Турфирма «ВГУЭС Трэвел» была создана по инициативе Международного института туризма и гостеприимства ВГУЭС с целью реализации различных программ внешнего и внутреннего туризма, а также обеспечения студентам вуза возможности прохождения стажировки, где они смогут закрепить полученные знания и получить необходимые навыки для работы в сфере туризма.

Данное предприятие может предложить довольно широкий спектр услуг, таких как приобретение авиа– и ж/д билетов по многим направлениям, услуги по оформлению виз, бронирование средств размещения, заказ экскурсий и трансфера в стране временного пребывания.

Помимо этого, турагентство предоставляет услуги медицинского страхования, заключив договора с такими страховыми компаниями как «Согласие», «EVR страхование», «ВСК» и «Росгосстрах». Компания имеет довольно влиятельных партнеров на туристском рынке: «Корал Трэвел», «Пегас Туристик», «Санмар», «АнекстТур», «БиблиоГлобус», «Инфлот» и другие.

Поддерживая сотрудничество и встречаясь с представителями различных туроператоров, турагентство получает привлекательные предложения для их туристов.

На данный момент турагентство «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» расположено на базе ВВГУ.

За годы существования «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» приобрело положительную репутацию. Предприятие имеет множество грамот и сертификатов, подтверждающих их профессионализм и качественную работу.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Учредительные документы – документы, определяющие индивидуальные особенности статуса конкретного юридического в рамках действующего законодательства.

Основными учредительными документами «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» являются:

- устав организации (свод положений и правил, устанавливающих порядок и организацию деятельности предприятия);
- договор об учреждении общества (договор, заключаемый между учредителями юридического лица при его создании);
- заявление учредителя или лица, уполномоченного учредителями, для государственной регистрации;
- свидетельство о постановке на учет в налоговой инспекции по юридическому адресу;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- лицензии;
- лист записи ИНН, ЕГРЮЛ, ОГРН;
- список участников;
- протокол о назначении генерального директора.

Организационно-правовая форма – это признаваемая законодательством той или иной страны форма хозяйственного субъекта, которая фиксирует способ закрепления и использования имущества хозяйствующим субъектом, вытекающие из этого его правовое положение и цели предпринимательской деятельности.

Примеры организационно-правовых форм:

- акционерное общество (АО);
- индивидуальный предприниматель (ИП);
- общество с ограниченной ответственностью (ООО).

Организационно-правовая форма и форма собственности предприятия «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» ООО (общество с ограниченной ответственностью), главной целью которой является получение прибыли.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.

Организационная структура управления – это совокупность управленческих связей между управляющей и управляемой подсистемами системы управления, характеризующая состав и информационные взаимосвязи, как отдельных исполнителей, так и самостоятельных подразделений, находящихся в последовательной соподчиненности и наделенных конкретными правами.

Организационная структура дает четкое понимание того, в каком направлении движется компания. Ясная структура – это инструмент, с помощью которого можно придерживаться порядка в принятии решений и преодолевать различные разногласия.

Благодаря ей люди, присоединяющиеся к группе, имеют отличительные черты. В то же время и сама группа обладает определенными особенностями. Данная структура формируется неизбежно. Любая организация по определению подразумевает какую-то структуру.

Основные функции организационной структуры:

- давать понимание, в каком направлении движется компания;
- распределять задачи бизнеса по подразделениям;
- обозначать и фиксировать порядок принятия решений;
- определять ответственность и компетентность каждого подразделения в решении задач;
- формировать связи между сотрудниками.

Основные задачи организационной структуры «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»:

- а) разделение труда;
- б) определение ролей и взаимоотношений между сотрудниками;
- в) определение каналов взаимосвязи.

Управление ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» происходит на линейном уровне, относящийся к вертикальной структуре (Приложение Б).

Линейная структура – простая структура из всех существующих. Характеризуется наличием определенной цепи инстанций. Решения спускаются сверху вниз. Этот вид структуры подходит для маленьких организаций вроде небольших бухгалтерских фирм и адвокатских контор. Линейная структура позволяет легко принимать решения.

Достоинства линейной структуры:

- самый простой вид организационной структуры;
- в результате жесткого управления формируется жесткая дисциплина;
- быстрые решения приводят к быстрым и эффективным действиям;
- в структурах власти и ответственности существует ясность;
- поскольку контроль лежит на одном начальнике, в ряде случаев он может проявлять гибкость;
- есть хорошие перспективы карьерного роста у людей, которые выполняют работу качественно.

Недостатки линейной структуры:

- есть возможности оказывать влияние на начальника отдела;
- постоянная проблема - отсутствие специализации;
- начальник отдела может быть перегружен работой;
- коммуникации осуществляются только сверху вниз;

– начальник, обладающий властью, может неправильно использовать ее для своей выгоды;

– решения принимаются одним человеком.

Сотрудники «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»: генеральный директор, бухгалтер, менеджер по туризму, специалист по образовательным турам.

Генеральный директор – руководитель крупной многопрофильной государственной, коммерческой либо некоммерческой организации. Руководитель осуществляет полный контроль над деятельностью организации. Это главное действующее лицо в любой компании. Все функции генерального директора заключаются в его руководстве финансовой и хозяйственной деятельностью. Он контролирует деятельность организации. От решений, принимаемых генеральным директором, зависит эффективность работы предприятия и сохранность капитала. Именно он определяет стратегию развития предприятия и контролирует ход работы сотрудников.

Основные должностные обязанности генерального директора представляют из себя следующее:

– организация работы с целью осуществления эффективного взаимодействия подразделений Общества;

– обеспечение выполнения всех обязательств Общества перед кредиторами;

– организация ведения бухгалтерского учета, обеспечение составления всех форм отчетности;

– осуществление комплекса мер по контролю выполнения сотрудниками Общества требований законодательства РФ, внутренних нормативных документов Общества и должностных обязанностей;

– предоставление сведений, отчетности о деятельности Общества общему собранию акционеров, Совету Директоров и ревизорам Общества.

Менеджер по туризму – сотрудник агентства, специалист по планированию туров и путешествий, он управляет людьми, которые задействованы в этом же направлении.

В должностные обязанности менеджера по туризму входит: консультирование клиентов по туристским продуктам и сервисам компании, подбор и продажа индивидуальных и групповых туров, расчет стоимости туров, бронирование билетов, гостиниц, выполнение плана продаж, анализ рынка туристических услуг, развитие направлений, разработка новых туров, подготовка и оформление документов (визы, загранпаспорта, страховка и т.п.), заключение договоров, взаимодействие с туроператорами, работа с рекламациями.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

На данный момент офис «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» есть лишь при «Владивостокском государственном университете» во Владивостоке. В работе организации помогает богатый опыт путешествий, регулярное посещение различных семинаров и выставок, участие в ознакомительных турах. Как ранее упоминалось «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» сотрудничает со многими влиятельными предприятиями в сфере туризма. Ежедневный анализ рынка помогает и оценить стоимость и качество услуг при самостоятельном бронировании и при помощи «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» предлагает:

- паромные туры в Японию и Корею;
- чартерные туры: Таиланд, Вьетнам, о. Хайнань;
- групповые авиатуры в Шанхай, Гонконг, Осака, Токио;
- индивидуальные туры в страны ЮВА (Малайзия, Филиппины, Сингапур, Индонезия);
- острова (Сайпан, Гуан);
- автобусные и авиатуры в Европу;
- туры по России;
- экскурсии по Приморскому краю;
- круизы;
- визы и страхование выезжающих за рубеж;
- авиабилеты по всем направлениям;
- экскурсионное обслуживание.

Основные задачи «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»:

- полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристским центрам и другое;
- продвижение информации с помощью рекламы;
- организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли;
- эффективное обслуживание потребителей;
- завоевание психологического имиджа и позиции у потребителей;
- бронирование железнодорожных и авиабилетов, чартеров, гостиниц, круизов, автомобилей в аренду, трансферов, питания, экскурсий;

- оптимизация маршрутов и стыковка рейсов для клиентов с поиском лучших расценок;
- оформление сопровождающей документации;
- консультирование клиентов по различным вопросам: климат, обычаи, визовые требования в различных странах и тому подобное.

1.5 Перспективы развития предприятия

Целью деятельности любой коммерческой организации в условиях рыночной экономики является получение прибыли, способной обеспечить её дальнейшее развитие. Прибыльность рассматривается не только как основная цель, но и как главное условие деловой активности предприятия.

Компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» существует на рынке услуг с 2016 года, до этого компания существовала под названием «Перекрестки Азии». Занимать устойчивое положение в сфере продажи туристских услуг турфирме помогает непрерывное совершенствование своей деятельности.

Основным туристским направлением турагентство позиционирует поездки в страны Азии, в частности в Японию. Одним из перспективных направлений в этой сфере как для развития «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», так и для развития Приморского края являются ежегодные стажировки студентов ВУЗов Владивостока в японском городе Йонаго. Организация данных стажировок способствует налаживанию длительных деловых отношений между ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» и префектурой Тоттори. Активное продвижение данных программ, способствует продвижению компании на рынке туризма как организатору, популярного в настоящий отрезок времени, образовательного туризма.

Еще одним перспективным направлением развития компании является визовая поддержка туристов, отправляющихся за рубеж. На данный момент «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в основном занимается оформлением виз в Китай и Японию.

За прошедшие годы успешной работы компания, заработала себе доброе имя и надежную, положительную репутацию. У предприятия наработана постоянная клиентская база. Турфирма имеет грамоты и сертификаты, официально подтверждающие признание организации как добросовестной и успешной компании.

ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» – стабильно работающая турфирма, которая смогла достигнуть больших успехов на рынке туристских услуг, предоставляемых во Владивостоке.

2 Организационно-технические аспекты деятельности предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

2.1 Анализ деятельности предприятия «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Особой популярностью у «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» пользуются авторские программы для студентов, которые заметно повышают их квалификацию.

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. таким услугам относятся: размещение, питание, транспортные услуги, включая трансферт и экскурсионные услуги.

Они предлагают оформление виз в более чем 10 стран мира: США, Канада, Индия, Россия, Япония, Новая Зеландия, Сингапур, Австралия, Вьетнам, Испания, Италия, Греция и многие другие.

Несмотря на высокую конкуренцию, они двигаются дальше и предоставляют массу привилегий для студентов, а также смогут обеспечить вам отличный отдых с оздоровительными турами в Японию.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Персонал является важнейшей составной частью услуг, предоставляемых туристам во время их продажи и исполнения. Качество этих услуг в первую очередь зависит от отношения служащих турфирмы к своим обязанностям. Небрежность, невнимательность или просто обычная халатность в их работе может привести к очень серьезным последствиям для путешествующих туристов.

К менеджерам туристских предприятий предъявляются специфические требования, такие как, понимание природы управленческой работы и процессов менеджмента, знание должностных и функциональных обязанностей, путей достижения поставленных целей и повышения эффективности работы предприятия. В том числе умение пользоваться современными информационными технологиями и средствами коммуникации, которые необходимы в процессе руководства, владение искусством управления человеческими ресурсами и отладка внешних связей, способность к самооценке, умение строить правильные заключения и непрерывно повышать квалификацию.

Соблюдение требований в ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» обеспечивает высокую конкурентоспособность персонала, под которой понимают совокупность личных и профессиональных свойств персонала, дающие возможность быстро воспринимать и анализировать ситуацию, принимать оптимальные решения и эффективно исполнять функциональные обязанности, а также эффективно реализоваться в работе. Одно из главных преимуществ компании – это умение слушать туриста. Важным элементом стадии выявления потребностей клиента является слушание.

Технология обслуживания клиентов в турфирме «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» включает в себя:

- прием клиента и установление контакта с ним;
- установление мотивации выбора турпродукта;
- предложение туров;
- оформление правоотношений и расчет с клиентом;
- информационное обеспечение покупателя.

Менеджеры «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» предоставляют клиентам полную информацию относительно соблюдения в путешествии правил предосторожности, а также об обычаях местного населения, обрядах о порядке обмена денег, а также о средних ценах на покупки и тому подобное.

Во время путешествия турист может в любое время связаться с менеджером турфирмы, уточнить какие-либо волнующие вопросы. При возникновении проблемы руководство прилагает все усилия по её устранению, чтобы клиент остался довольным. Менеджеры компании понимают, что выбор клиента во многом зависит не только от полученных сведений, но и от впечатления, которое сумел произвести сам менеджер.

Процесс продажи туристского продукта включает:

- а) прием клиента и установление контакта с ним;
- б) установление мотивации выбора турпродукта;
- в) предложение туров;
- г) оформление правоотношений и расчет с клиентом;
- д) информационное обеспечение покупателя.

Обслуживание клиента не ограничивается элементами продажи.

Накануне путешествия работники фирмы по телефону напоминают туристу о предстоящей поездке, а после окончания тура выясняют мнение туриста о путешествии, определяют негативные моменты и так далее.

Персонал должен знать:

- а) законодательные акты и нормативные документы в сфере туризма;
- б) формальности международных норм в сфере туризма, а также правила оформления документов на выезд из России (въезд в Россию) – для персонала, занятого выездным/въездным туризмом;
- в) иностранный язык в объеме, соответствующем выполняемой работе (для персонала, занимающегося международным туризмом).

Этика поведения:

- персонал должен быть приветливым и доброжелательным;
- начинать диалог с приветствия;
- приветливо улыбаться;
- быть терпеливым и вежливым;
- проявлять уважение к посетителю;
- обслуживание посетителя должно быть первоочередным по сравнению с другими служебными обязанностями;
- иметь располагающий внешний вид;
- в присутствии посетителя не вести личных телефонных разговоров, не принимать пищу и/или напитки;
- уметь слушать (проявлять интерес к тому, что говорит посетитель);

– сводить к минимуму ожидание посетителей, способствовать тому, чтобы время ожидания не было утомительным.

Персонал туристского предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» – это сплоченная команда высококлассных профессионалов, которые знают свое дело.

2.3 Информационные технологии предприятия

ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» придает большое значение использованию информационных технологий для поддержки своей деятельности и предоставления качественных услуг клиентам. Вот некоторые аспекты использования информационных технологий в предприятии:

– Веб-сайт и онлайн-присутствие: ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» имеет свой собственный веб-сайт, который служит основным источником информации для клиентов. На веб-сайте предприятие представляет свои услуги, туры, актуальную информацию о предложениях и контактные данные. Клиенты могут использовать сайт для ознакомления с предложениями, получения необходимой информации и бронирования туров или услуг.

– Онлайн-бронирование: ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» предоставляет клиентам возможность онлайн-бронирования туров и услуг. Через веб-сайт или специализированную платформу клиенты могут выбрать понравившийся тур, указать даты, количество участников и произвести онлайн-оплату. Это позволяет клиентам удобно и быстро бронировать туры в любое время суток.

– Система управления контентом: ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» использует систему управления контентом для эффективного управления информацией на своем веб-сайте. С помощью такой системы предприятие может легко обновлять и изменять содержимое, добавлять новые туры и акции, публиковать статьи и новости. Это позволяет предприятию быстро реагировать на изменения в рыночной ситуации и предлагать актуальную информацию клиентам.

– Анализ данных и CRM: ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» использует информационные технологии для сбора и анализа данных о клиентах. С помощью CRM-системы (системы управления взаимоотношениями с клиентами) предприятие может хранить и обрабатывать информацию о клиентах, их предпочтениях и истории покупок. Это позволяет более точно настраивать услуги под потребности клиентов, персонализировать предложения и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

– Маркетинг и социальные сети: ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» активно использует социальные сети и цифровой маркетинг для продвижения своих услуг и привлечения новых клиентов.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

В туризме большое значение отводится мероприятиям по продвижению продукта к потребителю. Согласно ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" продвижение туристского продукта – это комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта: реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и тому подобное.

Целью деятельности компании «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» по продвижению товаров и услуг является создание спроса на эти товары и услуги. Продвижение товара или услуги – широкое понятие, включающее деятельность по рекламе в прессе и печати, технику личной продажи, связи с общественностью, деятельность по стимулированию продаж.

Для того чтобы продать продукт необходимо:

- привлечь внимание потенциальных потребителей;
- вызвать интерес у потребителей к продукту;
- вызвать желание у потребителей купить данный продукт;
- стимулирование покупателей к данному действию.

Важная роль в продвижении туристского продукта отводится стимулированию потребителей. Среди задач стимулирования потребителей основными являются: поощрение более интенсивного потребления предлагаемых туров или отдельных услуг, побуждение туристов к приобретению услуг, которыми они ранее не пользовались, привлечение внимания к туристскому предложению тех, кто пользуется услугами конкурентов.

Средства стимулирования:

- предоставление скидок с объявленных цен на туристские услуги и поездки в случае предварительного их бронирования до определенного срока. Этот прием имеет целью заинтересовать большее число покупателей возможностью купить заранее туристскую поездку, по более низкой цене;
- предоставление дополнительного бесплатного обслуживания в течение 1-3 дней, если турист купит тур с максимальной продолжительностью поездки;
- включение в комплексное обслуживание некоторых бесплатных дополнительных услуг;

– проведение фирмой в прессе, по радио и ТВ или на выставке викторины по вопросам туризма, в которой победитель получает награду в виде бесплатной туристской поездки;

– широкая раздача бесплатных фирменных сувениров (дорожных сумок, шариковых ручек, зажигалок и тому подобное) туристам, совершающим поездку по организуемому фирмой туру. Расчет делается на поднятие авторитета фирмы в глазах туристов и закрепление их в числе своих постоянных клиентов;

– оказание особого внимания в обслуживании постоянных клиентов фирмы путем размещения их в более престижных номерах в гостинице, в уютных местах в ресторане, подношения цветов, ваз с фруктами, более дорогих сувениров, а также путем направления поздравлений по случаю праздников и торжественных дат и другое;

– торжественное чествование юбилейных покупателей. Публикация по этому поводу сообщений в прессе, по радио и ТВ. Вручение юбилярам ценных подарков или предоставление им льгот.

В качестве подарков и сувениров для клиентов «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» предлагают различные канцтовары, фирменные майки, кружки, печатную продукцию.

Все вышеперечисленные особенности важно учитывать ещё на этапе разработки туристского продукта, помня о том, что неправильно подготовленный продукт не только не пользуется спросом, но и способен оттолкнуть от предприятия потенциальных, последующих клиентов. В условиях серьёзной конкуренции, имеющейся сегодня на туристском рынке, это - немаловажный фактор.

Стимулирование сотрудников является не менее важным фактором. Стимулирование сотрудников фирмы направлено на повышение качества обслуживания, рост профессионального мастерства и совершенствование работы. В этом направлении интересен опыт передовых туристских фирм. «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» применяет прогрессивную систему оплаты труда, когда работник, помимо оклада, получает вознаграждение. Наряду с реализацией мероприятий стимулирования сбыта в туристской фирме «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» постоянно проводится оценка их эффективности. Для этого используются методы опроса туристов, сравнительного анализа объема продажи туристских услуг с объемом их продаж в предыдущие годы.

4 Система обеспечения безопасности

Одним из важнейших элементов организации туризма является обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов.

Обеспечение безопасности туристов – это одна из главных задач «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», компания всегда очень трепетно относится к своим клиентам.

Также компания предлагает всегда страховку, так как при несчастном случае, она поможет возместить пострадавшее. Важно отметить, что компания предлагает возможность застраховать не только себя, но и багаж, страхование отпусков и поездок.

Обеспечение безопасности предусматривает целый комплекс мероприятий в рамках национального законодательства, гарантирующих безопасность перемещения туристов по территории государства, их пребывания, сохранность здоровья, жизни и имущества.

Система безопасности туризма является составной частью системы туризма, а также частью общей системы безопасности Российской Федерации.

Туристы должны быть информированы о том, как избежать возможной травмы и какие меры предпринять в случае травмы. Обязанностью туроператоров, турагентов и организаций, осуществляющих экскурсионное обслуживание, является пользование услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов.

Безопасность туристов, их благополучие, а также поддержание высокого качества обслуживания в местах туристского назначения нельзя рассматривать в отрыве от других общественных или национальных интересов принимающей страны и окружающей среды в целом. При разработке и проведении в жизнь норм безопасности для сферы туризма и защиты туристов интересы тех, кто посещает и принимает, должны быть взаимно гармонизированы.

Так же в обеспечении безопасности туризма ещё присутствует страхование жизни и здоровья туристов. Страховыми полисами, на территории их действия, предусматривается оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно при путешествии. Компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» предлагает все виды страхования путешествий от простых до сложных, соблюдая все меры безопасности.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 2.1 Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.

Руководитель туристской группы предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» должен представить руководителю образовательной организации:

- маршрутный лист или маршрутную книжку.
- письменное разрешение родителей (законных представителей).
- медицинский допуск на участие детей в походе продолжительностью более трех дней.

На основании этих документов руководитель образовательной организации издает приказ о проведении мероприятия, в котором указывает планируемый маршрут, сроки, состав туристской группы.

Для проведения однодневных туристских прогулок, ближних экскурсий, практических занятий, включенных в утвержденные образовательные программы, оформлять перечисленные документы не нужно.

Маршрутные документы туристской группы – маршрутный лист и маршрутная книжка.

Маршрутный лист – документ для некатегорийных походов, где отсутствуют классифицированные локальные и протяженные препятствия. Он выдается направляющей образовательной организацией. На основании оформленного маршрутного листа учитывается работа педагогов, подтверждается туристский опыт обучающихся (Приложение В).

Для остальных походов используется маршрутная книжка. В ней руководитель по возможности делает отметки на маршруте с указанием населенного пункта и даты прохождения. Маршрутная книжка выдается и заверяется маршрутно-квалификационной комиссией. Члены комиссии – опытные туристы, хорошо знающие районы походов. Они проверяют знание руководителем маршрута и его опасных участков, способов преодоления, вариантов аварийного выхода. По итогам собеседования с руководителем группы члены комиссии дают положительное заключение, высказывают рекомендации, направленные на более тщательную подготовку или высказываются за запрещение выхода группы на заявленный маршрут.

Перед началом похода руководитель туристской группы собирает с родителей участников письменные разрешения. В этом документе родители должны указать особенности детей, которые нужно учесть.

ПК 2.2 Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках.

Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.

Каждый турист, по прибытию в начальную точку маршрута, проходит инструктаж с гидом–проводником. Более детально знакомится с ниткой маршрута, мерами безопасности на маршруте, предоставленным снаряжением.

После ознакомления и прослушивания лекции турист обязан сделать запись в "Журнале Инструктажа", что согласен с предлагаемыми условиями проведения маршрута. Все спорные моменты должны решаться до выхода на маршрут. Нитка маршрута всегда остается неизменной, (запасной вариант используется только при плохих погодных условиях или аварийных ситуациях). На туре гид-проводник является единоначальником. Он имеет право принимать любые решения, направленные на выполнение обязанностей гида–проводника, вплоть до снятия с маршрута туриста, создающего нервную обстановку в группе, злоупотребляющего спиртными напитками или наркотическими средствами в ущерб окружающим. В этом случае компенсация туристу не выплачивается.

Если турист не согласен с меню на маршруте, то дополнительный закуп продуктов производится за его счет. При получении туристского снаряжения, турист обязан сделать его осмотр и соответствующую запись в журнале инструктажа (о получении). Все спорные вопросы решаются на месте до выхода на маршрут. Во время прохождения маршрута турист несет ответственность за полученное снаряжение до сдачи его гиду-проводнику.

В походе какое-то время туристская группа находится в полной изоляции, вдали от жилья. Это состояние группы можно назвать осознанным автономным существованием. В таких условиях залогом безопасности и благополучия туристов являются максимальная информированность о районе похода, высокая физическая, техническая и морально-волевая подготовка. Именно поэтому так важно тщательно готовиться к каждому походу.

Однако даже подготовленная туристская группа может оказаться в ситуации вынужденной автономии при резком изменении природных условий или в результате стихийного бедствия (схода лавины или селя, лесного пожара, урагана, сильного продолжительного дождя и тому подобное.). При этом группа, как правило, выбивается из графика. Это в свою очередь ведет к увеличению продолжительности похода и, как следствие, в группе образуется нехватка продуктов.

В еще более сложной ситуации оказывается группа при остром заболевании или травме одного из ее членов. В этом случае группа стоит перед выбором: либо остановиться и ждать улучшения состояния пострадавшего, либо транспортировать его в ближайший населенный пункт. В первом случае группа опять-таки выбивается из графика, во втором

случае участники группы вынуждены нести пострадавшего порой на длительное расстояние. Для детской группы это очень серьезное испытание.

В ситуации вынужденного автономного существования благополучный исход зависит в первую очередь от правильных действий с первого момента ее возникновения. Анализ многих ситуаций показывает, что очень часто наибольшую опасность для пострадавших представляет не сам свершившийся факт, а последствия первых необдуманных действий. Поэтому первое, что необходимо сделать в экстремальной ситуации, – успокоиться и объективно оценить сложившееся положение. Первые поступки под воздействием эмоций диктуются инстинктом самосохранения и далеко не всегда являются верными. Важно в момент возникновения аварийной или экстремальной ситуации не терять самообладания, не поддаваться страху, который мешает концентрации внимания, принятию верных решений.

Опасность надо постараться воспринять по частям, определив первоочередные из них и перспективные (которые, возможно, наступят, если...).

Аварийная ситуация обычно возникает внезапно, и ее развитие не всегда можно прогнозировать. Поэтому порядок действий в таких ситуациях зависит от конкретной обстановки.

В случае стихийного бедствия (схода лавины, лесного пожара, наводнения) необходимо немедленно покинуть опасную зону. При этом следует вынести в безопасную зону раненых, постараться забрать без риска для жизни все имеющееся снаряжение, запасы воды и пищи. После этого следует оперативно проанализировать ситуацию, определить ближайшее наиболее безопасное место, наметить путь движения к нему и туда перебазироваться. Всеми работами на месте аварии руководит старший группы. Только окончательно убедившись, что все люди и снаряжение, запасы пищи и воды находятся в безопасности, приступают к дальнейшим действиям.

Успех выживания в экстремальной ситуации определяется не только способностями и возможностями каждого члена группы в отдельности, но и группы в целом. Однако и жизнедеятельность всей группы зависит от физического и морального состояния каждого члена группы. Поэтому с первых мгновений наступления аварии необходимо прилагать усилия (а иногда и немалые) для сохранения морально–волевого состояния группы в целом и каждого участника в отдельности.

Непременным условием благополучных действий группы в сложной ситуации является наличие руководителя. При умелом руководстве группа сможет избежать паники, растерянности, неуверенности в своих силах, разобщенности в действиях, проявления

эгоизма и иждивенчества. Задача руководителя – не дать возникнуть конфликтам, которые в такой ситуации возможны по самым незначительным поводам.

При определяющей роли руководителя многое зависит и от членов группы. Терпимость к слабости или раздражению окружающих, способность первым пойти на примирение помогут избежать конфликтов, разрушающих единство группы. В экстремальной ситуации, когда нервы у всех на пределе, конфликты могут привести к очень серьезным последствиям.

Как в аварийных, так и в экстремальных ситуациях в условиях природной среды первоочередные действия должны быть направлены на оказание первой медицинской помощи пострадавшим, затем – на устранение угрожающего фактора или быстрый уход от него. Параллельно с оказанием медицинской помощи надо приступить к строительству простейшего временного убежища, способного защитить пострадавших от ветра, снега, дождя или палящего солнца. Ведь переохлаждение или чрезмерный перегрев организма могут значительно усложнить ситуацию. Тогда придется вдобавок ко всем имеющимся трудностям заниматься устранением последствий переохлаждения и перегрева (отморожения, общее переохлаждение, тепловые и солнечные удары). В экстремальных ситуациях это только усугубит положение пострадавших. Надо помнить, что усугубление ситуации может произойти вследствие резких изменений погоды. Поэтому надо постоянно следить за состоянием погоды и быть готовым к ее изменениям.

В экстремальной ситуации при невозможности получения помощи извне важно сохранить имеющиеся на себе вещи, так как от этого зависит в дальнейшем нормальная жизнедеятельность. Производится осмотр внешнего вида, приведение в порядок своей одежды и обуви. Нужно всеми силами стараться сохранить теплоресурсы в холодное время и внутренние запасы воды в жару. Если кто-то нуждается в ремонте одежды – это стоит произвести незамедлительно. Следует при этом позаботиться о людях, не имеющих достаточно одежды для предохранения от холода и жары, по возможности равномерно распределить ее между всеми пострадавшими. При недостатке одежды в холодное время необходимо использовать имеющееся имущество, способное предохранить от холода. Все должны знать – защита организма от холода в первую очередь скажется на экономии продуктов питания.

После этого собирают в одно место все сохранившиеся при выходе в безопасное место вещи, предметы снаряжения (на первый взгляд, может быть, и ненужные). Их сортируют, отделив необходимое в первую очередь и временно невостребованное, упаковывают или аккуратно складывают в безопасном месте.

Все вещи, снаряжение и личное имущество, вплоть до предметов личной гигиены в экстремальной ситуации переходят в разряд общественных и используются для удовлетворения потребностей всех пострадавших. Собираются запасы воды и все имеющиеся продукты питания, образуя неприкосновенный запас. Назначаются ответственные за сохранность вещей, снаряжения, продуктов. Самовольное их использование категорически запрещается.

Для принятия решения о дальнейших действиях нужно оценить реально сложившуюся обстановку, ответить на следующие вопросы:

1) Если ваше местоположение не известно, то придерживались ли вы заданного (согласованного) маршрута на момент аварии? Если обнаружат ваше отсутствие, то первоначальные поиски будут производиться в районе вашего предполагаемого маршрута.

2) Хорошо ли виден ваш временный лагерь с воздуха или окружающих возвышенностей? Можете ли вы сделать так, чтобы он был виден лучше?

3) Имеют ли местные власти в своем распоряжении достаточно сил и средств для организации эффективного поиска?

4) Способствуют ли метеоусловия работе спасателей, поисковых самолетов и вертолетов?

5) Знаете ли вы точно свое местонахождение? Если да, то как близко вы находитесь от какого-либо населенного пункта? Каков характер местности между вами и этим населенным пунктом? Каковы климатические условия и возможные сложности предполагаемого маршрута передвижения? Сколько времени потребуется для выхода к этому населенному пункту?

6) Смогут ли все члены группы выдержать переход к жилью? Есть ли пострадавшие с серьезными ранениями, требующие немедленной медицинской помощи?

7) Располагаете ли вы достаточным количеством вещей и снаряжения для длительного перехода, есть ли у вас компасы, спички и так далее?

8) Какие у вас имеются запасы продовольствия и воды? Оцените ваши аварийные запасы и те, которые можно восполнить из природных источников. Есть ли недалеко хороший источник воды? Сможете ли вы добывать пропитание в безлюдной местности после того, как израсходуете свои неприкосновенные запасы?

9) Что вам известно о том, как нужно выживать в тех природных условиях, в которых вы оказались?

Группа, оказавшаяся в экстремальной ситуации автономного существования, должна принять решение: оставаться на месте аварии и ждать помощи или попытаться добраться до ближайшего населенного пункта.

Решение об уходе с места происшествия принимают в тех случаях, когда:

- нет уверенности, что о происшествии знают и в ближайшее время будут организованы поиски группы;
- есть возможность правильно сориентироваться и определить направление к ближайшему населенному пункту, расстояние до которого невелико и состояние здоровья людей позволяет осуществлять движение;
- возникла непосредственная угроза жизни (лесной пожар, наводнение и том подобное);
- люди не могут быть обнаружены спасателями из-за окружающей их на этом месте густой растительности;
- в течение трех суток нет связи и помощи.

На месте происшествия необходимо обозначить направление своего ухода оставить записку, выложить стрелку, сделать зарубки на деревьях, связать пучки травы и тому подобное.

Перед выходом необходимо проверить одежду и обувь, тщательно упаковать и приготовить для переноски все необходимое (может быть, даже и огонь, если нет спичек). До выхода надо решить первоочередную задачу – определить направление выхода.

Успешное решение задачи зависит от умения членов группы определить стороны света и ориентироваться на местности. Но главное при этом – определить направление, в котором наиболее вероятна встреча с людьми. При наличии карты и компаса сложность будет только в определении места нахождения группы. Если отсутствует и карта и компас, то задача существенно усложняется. В таком случае определение направления выхода, сохранение этого направления во время движения будет целиком зависеть от умений членов группы.

Для определения направления выхода необходимо предпринять разведку для изучения окрестностей местонахождения группы, несмотря на то, что она отнимет некоторое время. Полученная информация может значительно сократить время движения к населенному пункту, дороге.

Наиболее рациональный прием для группы, не имеющей достаточного количества продуктов, компаса и карты, – идти до первого ручья, реки. Направление к ним укажут понижения местности, овраги, звериные тропы к водопою. Ручеек неизбежно приведет к реке. Чем больше река, тем больше вероятности встретить на ее берегах жилье. Вдоль рек и ручьев часто прокладывают тропы, приводящие в населенные пункты. Идти по ним легче, чем напрямую, по бездорожью.

В малонаселенной, удаленной местности, имеющей слабую дорожную сеть, реки используются местным населением для передвижения и перевозки грузов. Если есть возможность, то передвигаться по реке со спокойным течением можно и на плоту, изготовленном из сухих бревен. К тому же возле реки легче обеспечить себя продуктами питания. Вблизи водоемов произрастают питательные съедобные растения, в воде можно поймать рыбу. В прибрежных зарослях водится водоплавающая дичь, к реке на водопой приходят животные.

Решение оставаться на месте происшествия принимается, если:

- сигнал бедствия или сообщение о месте происшествия переданы по телефону, по аварийной радиостанции или другим надежным способом;
- место происшествия точно не определено, местность незнакомая и труднопроходимая (горы, лес, глубокие овраги, болота, мощный слой снежного покрова и тому подобное);
- направление на населенные пункты и расстояние до них неизвестны;
- большая часть людей не может самостоятельно передвигаться из-за полученных травм или заболеваний.

Приняв решение оставаться на месте происшествия, необходимо придерживаться правил безопасного поведения, которые позволят выжить и дождаться помощи спасателей.

Во временном лагере, построив надежное укрытие из подручных средств, можно создать условия для нормального отдыха, длительного сохранения нормальной жизнедеятельности, обеспечения ухода за больными и ранеными. Находясь на одном месте, легче организовать сбор съедобных растений, ягод.

Для организации такого лагеря надо принять план действий, который включает:

- выбор наиболее подходящего места лагеря с учетом рельефа местности, близости дров и воды, отсутствия опасностей на его территории;
- определение места для строительства временного, но надежного жилища, мест для приготовления пищи, хранения продуктов, имущества, мусора и туалетов;
- определение типа временного укрытия, исходя из возможностей местности, наличия строительного материала и имеющихся инструментов;
- заготовка необходимых материалов и постройка укрытия;
- подготовка места для костра, заготовка достаточного количества дров и разведение огня.

Для успешной реализации этого плана, а также для создания нормального климата в группе, надо распределить, как в обычной туристской группе, обязанности между всеми ее членами с учетом их состояния здоровья и способностей. Надо выделить людей,

ответственных за строительство жилища, добычу и поиск пищи, разведение, поддержание огня и приготовление горячей пищи, оказание медицинской помощи и так далее. Непременное условие – каждый должен иметь поручение.

Можно предложить правила поведения, основывающиеся на результатах анализа подобных ситуаций специалистами–спасателями. При попадании в экстремальную ситуацию надо:

- уметь предвидеть опасность;
- уметь контролировать свое поведение;
- быть самостоятельным;
- уметь думать и придумывать;
- принимать быстрые решения;
- быть настойчивым и упрямым, когда это потребуется;
- уметь подчиниться, если это необходимо;
- не отчаиваться, если больше нет сил, бороться за свою жизнь;
- искать другие пути, прежде чем сдаться окончательно.

Таким образом, благополучный исход в экстремальной ситуации зависит от самого человека, от его воли, собранности, дисциплинированности, физической подготовки, а главное – умения выживать.

ПК 2.3 Анализ событийных мероприятий предприятия.

Изучение технологий проведения мероприятий разного типа

Событийный маркетинг – маркетинговый инструмент, комплекс специальных мероприятий и акций, проводимых с целью манипулирования поведением и мнением специально приглашенной на событие аудитории. Цель событийного маркетинга– продвижения интересов компании, манипулирования поведением и мнением целевой аудитории.

Такой способ продвижения появился в нашей стране недавно: впервые о нем заговорили в начале 21–века. Суть этого направления заключается в проведении мероприятий для целевой аудитории, чтобы сформировать позитивное отношение к бренду или продукту.

Событийный маркетинг всегда направлен на улучшение узнаваемости компании или увеличение лояльности потребителей.

Эффективность этого метода воздействия основана на обращении к эмоциональной стороне личности, на создании хорошего настроения и положительных ощущений, работающих на подсознание человека. Ведь человеком руководят эмоции, под влиянием которых он совершает те или иные поступки. Положительные, яркие эмоции, которые

способно дать хорошо организованное мероприятие, будут ассоциироваться с компанией и её продукцией, а значит способствовать росту продаж.

Планируя проведение того или иного события можно поставить перед собой сразу несколько целей. Так, организовав молодёжный праздник для представления новой модели мобильного телефона, можно одновременно представить новую продукцию, привлечь внимание к бренду, повысить имидж и узнаваемость марки, кроме того подобное событие безусловно станет информационным поводом для СМИ.

Corporate events – корпоративные мероприятия, которые служат эффективным маркетинговым инструментом. На подобные корпоративы (юбилеи фирмы, праздничные вечеринки, дни рождения, пикники) можно пригласить не только сотрудников компании, но и постоянных клиентов или партнеров. К организации коллективного досуга для персонала прибегают многие современные компании.

Trade events – это события, организуемые для клиентов, партнеров, дилеров. К данным мероприятиям можно отнести различные презентации, конференции, светские приемы, форумы, семинары, саммиты, выставки. Целью проведения подобных событий является демонстрация новой товарной линии, поиск потенциальных партнеров, обмен опытом.

Special events, который представляет собой ряд специальных мероприятий (фестивалей, концертов, массовых шоу–программ, рекламных туров), благотворно влияющих не только на продвижение товаров и услуг, но и на имидж компании.

В основе эффективного использования такого инструмента, как событийный маркетинг стоит прежде всего креативный подход к решению поставленных задач. Необходимо точно знать, чего нужно добиться проведением того или иного мероприятия, какова его целевая аудитория, и исходя из этого правильно выбрать наиболее подходящий формат и место проведения запланированного события, сделать его максимально нестандартным, запоминающимся и эффектным. ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» активно использует событийный маркетинг в своем продвижении.

ПК 2.4 Взаимодействие со службами быстрого реагирования.

Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.

В последние годы в РСЧС сложилась двухуровневая система реагирования на чрезвычайные ситуации: на территориальном и федеральном уровнях.

Система реагирования на чрезвычайные ситуации – это совокупность подготовленных органов управления, сил, материальных, финансовых и информационных ресурсов, взаимодействие которых регулируется специальным нормативным правовым

полем, определяющим порядок противодействия авариям, катастрофам, стихийным бедствиям и их последствиям.

Территориальный уровень системы реагирования можно рассматривать как совокупность органов управления, сил, материальных, финансовых средств, информационных ресурсов, размещенных в пределах территории субъекта Российской Федерации, то есть объединяющий в своем составе, в том числе системы реагирования на чрезвычайные ситуации городов, районов и объектов и предназначенный для решения задач по ликвидации чрезвычайных ситуаций на объектовом, местном и в целом на территориальном уровнях.

Все перечисленные системы реагирования на чрезвычайные ситуации имеют аналогичные структуры, которые включают:

- органы управления, подготовленные к принятию решений и их реализации по предотвращению и ликвидации чрезвычайных ситуаций;
- силы ликвидации чрезвычайных ситуаций (спасательные силы общего назначения, аварийно–спасательные подразделения, нештатные спасательные подразделения и тому подобное);
- материально–технические средства (техника, специальное оборудование, одежда, энергетические установки, продовольствие и так далее), поступающие в распоряжение органов управления для обеспечения действий сил ликвидации чрезвычайных ситуаций;
- финансовые резервы, предназначенные для восстановления затраченных материальных ресурсов и оплаты стоимости работ, выполняемых привлекаемыми со стороны силами и средствами;
- информационные ресурсы объекта в части решения задач по ликвидации возможных чрезвычайных ситуаций (план действий по предупреждению и ликвидации возможных чрезвычайных ситуаций, планы городов, населенных пунктов и объектов, планы коммуникаций, систем пожаротушения, систем связи и оповещения и другое).

Следует отметить, что органами управления систем реагирования на чрезвычайные ситуации на всех уровнях являются, как отмечалось выше, комиссии по чрезвычайным ситуациям, возглавляемые губернаторами, главами органов местного самоуправления, руководителями предприятий и организаций, либо лицами ими уполномоченными.

На эти органы управления в части реагирования на чрезвычайные ситуации возлагается: методическое руководство деятельностью по вопросам защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций; координация деятельности всех служб и спасательных формирований в интересах защиты территорий и населения от чрезвычайных ситуаций; планирование подготовки и руководство ликвидацией возникающих

чрезвычайных ситуаций; подготовка руководящего состава и населения к защите от катастроф.

Под руководством КЧС работают постоянно действующие органы управления ГОЧС и органы повседневного управления – дежурно-диспетчерские службы.

В состав сил реагирования на чрезвычайные ситуации входят службы и специальные формирования общего назначения, подчиненные органам управления субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления и администрации предприятий и организаций, а также спасательные формирования (поисково-спасательные службы), подчиненные соответствующим органам управления ГОЧС.

Технология работ включает в себя определенную последовательность операций, имеющих своей целью проверку соответствия технического состояния транспортных средств требованиям нормативных правовых актов в сфере обеспечения безопасности дорожного движения.

Экскурсовод или гид–проводник ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» обязан соблюдать Требования к технологии работ по проверке транспортных средств при государственном техническом осмотре с использованием средств технического диагностирования требования.

ПК 2.5 Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания.

Анализ претензий туристов.

Качество туристского обслуживания является одним из важнейших факторов успешной деятельности туристского предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ». Качество становится незаменимым инструментом в конкурентной борьбе. Туристы, которые довольны обслуживанием в гостиницах, ресторанах, бюро услуг, туристских комплексах определенных стран, становятся их активными пропагандистами. Они многократно посещают эти места, способствуя увеличению потоков туристов, создавая высокую репутацию понравившимся им туристским районам. Качество обслуживания, в конечном счете, способствует повышению экономической эффективности туризма.

При определении термина «качество» следует учитывать различные аспекты его понимания. До настоящего времени среди специалистов не существует единства в определении этого понятия. Как правило, все эти определения неполны, многообразны, неточны. Однако в каждом случае они отвечают конкретным потребностям общества.

Первое известное определение качества принадлежит древнегреческому философу Аристотелю: качество – это благо, обеспечивающее счастье. Современное научное определение качества приведено в международном стандарте ISO 8402–86: «качество –

совокупность свойств и характеристик продукции и услуг, которые придают им способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности».

Потребности связаны с личностью потребителя и его собственностью. Они могут быть разделены на два вида: а) нематериальные – здоровье человека, его образование, информация, культура, духовные ценности и так далее., то есть результат услуги связан с изменением состояния самого человека; б) материальные – имущество в виде вещей, включая деньги и ценные бумаги, постройки, земля, недвижимость, домашние животные и другая собственность, то есть результат услуги выражен изменением собственности потребителя – сохранением, улучшением, восстановлением – в конечном счете, это измененная или новая продукция.

До последнего времени понятие «качество» применялось исключительно в производственной среде, по отношению к материальным товарам. Активное развитие сферы услуг повлияло на развитие принципиально нового направления в области обеспечения качества. В соответствии с ГОСТ Р 50691–94 «Модель обеспечения качества услуг» качество услуги – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя; качество обслуживания – совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

По Закону РФ от 07.02.1992 г. № 2300–1 «О защите прав потребителей» граждане Российской Федерации имеют право на надлежащее качество и безопасность товаров, работ и услуг. В услугах выделяют два направления регулирования качества:

- материальное (объективное), которому соответствуют количественные характеристики, то есть показатели или параметры качества, измеряемые и выраженные числом и размерностью, имеющие стандартные методы определения (расчет, анализ, измерение и так далее);

- нематериальное (субъективное), которому соответствуют качественные (неизмеряемые) характеристики, зависящие от субъективного восприятия потребителя, оцениваемые экспертами органолептически (органами чувств). Это – комфортность, удобство, эстетика интерьера, этика общения, вежливость, чуткость, доступность персонала, то есть вся совокупность характеристик культуры обслуживания.

Комплексный характер туристской деятельности затрудняет установление единого показателя оценки качества обслуживания. Влияние ряда факторов экономического, организационного, технического характера не позволяет измерить качество обслуживания в различных видах туристской деятельности по одному и тому же показателю.

Многоплановый характер туризма предполагает применение всеохватывающего критерия оценки, который объединил бы в себе общее, специфическое и единичное процесса обслуживания.

В философском понимании качество определяется практически бесконечным числом отдельных элементарных свойств. В таком понимании невозможно найти количественную оценку качества. Однако когда под качеством понимается полезность, способность удовлетворить ту или иную потребность, вопрос оценки существенно упрощается, становится более определенным.

По отношению к сфере туризма имеется несколько представлений о качестве турпродукта (услуги). Одно основано на свойствах продукта, другое – на отсутствии в нем недостатков, а третье - на трех категориях качества:

- техническое качество – характеризуется тем, что потребитель получил после того, как взаимодействие исполнителя и потребителя было завершено, то есть конечный результат;

- функциональное качество – проявляется непосредственно в процессе предоставления услуг (обслуживании);

- социальное (этическое) качество - качество доверия, которое не может быть оценено потребителем перед покупкой.

Таким образом, на качество туристского обслуживания ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» оказывают влияние несколько составляющих: услуга; технология обслуживания; условия обслуживания. Законодательными, нормативно-правовыми актами определены основные требования к качеству туристской услуги, которыми необходимо руководствоваться в процессе проектирования тура. Кроме того, существуют еще и потребительские требования, которые во многом определяют потребительскую оценку качества той или иной услуги, а также всего процесса обслуживания. Все эти составляющие взаимосвязаны и должны соответствовать друг другу. Неудовлетворенность потребителей условиями обслуживания или технологией неизменно приведет к субъективной оценке качества самой услуги.

Сотни туристов становятся жертвами туристских предприятий, которые недобросовестно относятся к выполнению своих обязательств. Многие фирмы, получив право на международную туристскую деятельность, не выполняют все условия действия лицензии, а также статьи Законов РФ «О стандартизации», «О сертификации продукции и услуг», «О защите прав потребителей», «О рекламе», используя несовершенство законодательной и методической базы в своих интересах. Общий поток жалоб в туризме можно разделить на четыре основные категории:

1) Неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, обещанных турфирмой. Большинство жалоб относится к этой категории. Разница между тем, что предлагает турфирма, и тем, что турист получает на самом деле, может варьироваться от незначительной до полностью неприемлемой.

2) Несвоевременное информирование туриста об изменениях в программе тура. Это вторая по распространенности категория жалоб. Изменения ранжируются от незначительных до серьезных.

3) Недостоверная или неточная информация о туре. Чтобы сделать правильный выбор между почти одинаковыми турпакетами, турпакетом и отдельно приобретаемой услугой, потенциальный турист должен иметь всю необходимую и достоверную информацию.

4) Ограничение собственной ответственности турфирмы за изменения условий тура. Следует заметить, что турфирма в пункте договора «Права, обязанности и ответственность сторон» старается оставить за собой как можно больше прав, а за туристом – как можно больше обязанностей. Часто именно этот пункт договора, нечетко сформулированный, слишком пространный и исключаящий всякую ответственность турфирмы, является источником жалоб туристов.

ПК 2.6 Составление отчета руководителя туристской группы.

Письменный отчет предприятия ООО ВГУЭС ТРЭВЕЛ» о туристском походе состоит из:

- Титульного листа;
- Содержания;
- Справочных сведений о походе;

Группа сообщает номер школы (название учреждения), округ, район похода, вид туризма, категоричность, нитку маршрута, протяженность, продолжительность активной части, сроки похода, номер маршрутной книжки, состав группы (с указанием года рождения, туристского опыта и обязанностей участников и руководителей). Для водных походов дополнительно указывается распределение участников по экипажам. Состав группы может быть на отдельном листе.

- Характеристики района похода;

Дается краткое описание района похода: географическое положение, сведения о туристских возможностях района, пути подъезда и выезда с маршрута, сведения о возможности и об организации заброски продуктов на маршруте, аварийные и запасные варианты маршрута, сведения о медицинских пунктах, музеях, магазинах, адреса и телефоны поисково-спасательной службы, туристских организаций.

– Графика движения;

В таблице указывается порядковый номер дня пути, дата, пройденный участок маршрута (от–до), километраж, чистое ходовое время, перепад высот за день (кроме водных походов), естественные препятствия и их категории трудности (кроме водных походов), способ передвижения, реальная погода. В конце таблицы указывается общая протяженность, продолжительность и суммарный перепад высоты активной части маршрута. Километраж и ходовое время линейных радиальных выходов указываются в одну сторону. Перепад высот считается суммированием высоты подъемов и спусков. Таблица метеонаблюдений может

быть выполнена на отдельном листе.

– Технического описания маршрута;

В хронологическом порядке дается описание прохождения маршрута группой: ориентиры и расстояния между ними, направления движения, наличие и характеристика троп, дорог, растительности, рельефа, рек, населенных пунктов, мест ночлега, купания (если они проводятся), наличие источников питьевой воды, описание сложных участков и действий группы при их преодолении, применяемая страховка и меры безопасности.

Основные требования к техническому описанию: 1) описание действий самой группы на маршруте, 2) соответствие карте и иллюстрациям, 3) возможность использования его другими группами при подготовке и проведении похода.

Для водного похода техническое описание маршрута должно представлять собой не только лоцию реки, но и описание действий группы при преодолении препятствий.

– Картографического материала;

Картографический материал должен состоять из:

1) обзорной схемы района похода;

2) маршрутной карты.

На обзорной мелкомасштабной схеме района похода указываются начальный и конечный пункт похода, маршрут, места ночлегов, стыковка отдельных листов карты.

Маршрутная карта:

Группа вычерчивает схему пути или наносит свой маршрут на имеющийся картографический материал с корректировкой по "нитке" прохождения маршрута.

Возможно выполнение схем и карт на отдельные дни пути, при этом на мелкомасштабной обзорной схеме показывается взаимное расположение схем на участках маршрута.

На всех картах применяются условные топографические знаки, действующие в настоящее время. Условными знаками, установленными группой, показываются маршрут,

места ночлегов, дневок, даты, экскурсионные объекты и другие объекты, имеющие интерес для туристов. Таблица введенных условных знаков прилагается. На каждом листе схемы, карты показывается линия С – Ю, масштаб, рамка, указывается автор корректировки или вычерчивания.

– Сведений о материальном оснащении группы;

Приводятся: списки личного и группового снаряжения, ремнабора, медицинской аптечки, рекомендации по использованию снаряжения и продуктов на данном маршруте и в данных природных условиях.

– Заключение и рекомендаций;

Даются рекомендации по выбору района и нитки маршрута, по посещению интересных мест, указываются изменения маршрута и его причины. Приводится информация о познавательном и воспитательном значении похода для участников, список использованной литературы, отчетов и тому подобное

– Краеведческого задания.

Тема краеведческого задания может быть связана с изучением района похода или предусматривать проведение исследований в других научных областях.

Рекомендуется при выборе темы краеведческого исследования учесть возможное его значение для безопасного прохождения маршрута, расширения педагогического и познавательного потенциала района путешествия.

Результаты краеведческой работы представляются в виде:

а) краткое теоретическое вступление по теме работы с указанием педагогической и познавательной целей;

б) описание методики работы на маршруте;

в) описание результатов самостоятельной работы;

г) выводы и практические рекомендации для организаторов походов по результатам работы с указанием выявленных особенностей в краеведческой характеристике района;

д) познавательное значение выполненной работы;

е) использование данного материала на маршруте;

ж) список литературы;

з) иллюстративный материал (рисунки, фото, карты и тому подобное).

Отчет о походе делается в жестком переплете формата А4 в одном или нескольких томах.

6 Индивидуальное задание

Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.
Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования

Стержневыми категориями, которые определяют содержание всей деятельности по обеспечению безопасности туризма, являются «угроза безопасности» и «источники опасности (угроз)».

В Стратегии национальной безопасности Российской Федерации, утвержденной Указом Президента РФ от 31 декабря 2015 г. № 683, угроза безопасности рассматривается «как прямая или косвенная возможность нанесения ущерба» объекту безопасности.

Также в указанном документе для различных сфер (видов) национальной безопасности выделяются соответствующие источники угроз (например, для личной безопасности граждан это сохраняющийся рост преступных посягательств, направленных против личности и собственности, коррупция, наркомания и другое).

Угроза личной безопасности заключается в прямой или косвенной возможности причинения физического или морального вреда гражданину либо иного умаления его имущественных прав и нематериальных благ.

В походе какое-то время туристская группа находится в полной изоляции, вдали от жилья. Это состояние группы можно назвать осознанным автономным существованием. В таких условиях залогом безопасности и благополучия туристов являются максимальная информированность о районе похода, высокая физическая, техническая и морально-волевая подготовка. Именно поэтому так важно тщательно готовиться к каждому походу.

В ситуации вынужденного автономного существования благополучный исход зависит в первую очередь от правильных действий с первого момента ее возникновения. Анализ многих ситуаций показывает, что очень часто наибольшую опасность для пострадавших представляет не сам свершившийся факт, а последствия первых необдуманных действий. Поэтому первое, что необходимо сделать в экстремальной ситуации, – успокоиться и объективно оценить сложившееся положение. Первые поступки под воздействием эмоций диктуются инстинктом самосохранения и далеко не всегда являются верными. Важно в момент возникновения аварийной или экстремальной ситуации не терять самообладания, не поддаваться страху, который мешает концентрации внимания, принятию верных решений.

Аварийная ситуация обычно возникает внезапно, и ее развитие не всегда можно прогнозировать. Поэтому порядок действий в таких ситуациях зависит от конкретной обстановки. В случае стихийного бедствия (схода лавины, лесного пожара, наводнения) необходимо немедленно покинуть опасную зону. При этом следует вынести в безопасную зону раненых, постараться забрать без риска для жизни все имеющееся снаряжение, запасы воды и пищи. После этого следует оперативно проанализировать ситуацию, определить ближайшее наиболее безопасное место, наметить путь движения к нему и туда перебазироваться. Всеми работами на месте аварии руководит старший группы. Только окончательно убедившись, что все люди и снаряжение, запасы пищи и воды находятся в безопасности, приступают к дальнейшим действиям.

Успех выживания в экстремальной ситуации определяется не только способностями и возможностями каждого члена группы в отдельности, но и группы в целом. Однако и жизнедеятельность всей группы зависит от физического и морального состояния каждого члена группы. Поэтому с первых мгновений наступления аварии необходимо прилагать усилия (а иногда и немалые) для сохранения морально-волевого состояния группы в целом и каждого участника в отдельности.

Непременным условием благополучных действий группы в сложной ситуации является наличие руководителя. При умелом руководстве группа сможет избежать паники, растерянности, неуверенности в своих силах, разобщенности в действиях, проявления эгоизма и иждивенчества.

Задача руководителя – не дать возникнуть конфликтам, которые в такой ситуации возможны по самым незначительным поводам. При определяющей роли руководителя многое зависит и от членов группы. Терпимость к слабости или раздражению окружающих, способность первым пойти на примирение помогут избежать конфликтов, разрушающих единство группы. В экстремальной ситуации, когда нервы у всех на пределе, конфликты могут привести к очень серьезным последствиям.

Как в аварийных, так и в экстремальных ситуациях в условиях природной среды первоочередные действия должны быть направлены на оказание первой медицинской помощи пострадавшим, затем – на устранение угрожающего фактора или быстрый уход от него.

В экстремальной ситуации при невозможности получения помощи извне важно сохранить имеющиеся на себе вещи, так как от этого зависит в дальнейшем нормальная жизнедеятельность. Производится осмотр внешнего вида, приведение в порядок своей одежды и обуви. Нужно всеми силами стараться сохранить тепловые ресурсы в холодное время и внутренние запасы воды в жару. Если кто-то нуждается в ремонте одежды – это

стоит произвести незамедлительно. Следует при этом позаботиться о людях, не имеющих достаточно одежды для предохранения от холода и жары, по возможности равномерно распределить ее между всеми пострадавшими. При недостатке одежды в холодное время необходимо использовать имеющееся имущество, способное предохранить от холода. Все должны знать - защита организма от холода в первую очередь скажется на экономии продуктов питания.

Все вещи, снаряжение и личное имущество, вплоть до предметов личной гигиены в экстремальной ситуации переходят в разряд общественных и используются для удовлетворения потребностей всех пострадавших. Собираются запасы воды и все имеющиеся продукты питания, образуя неприкосновенный запас. Назначаются ответственные за сохранность вещей, снаряжения, продуктов. Самовольное их использование категорически запрещается.

Для принятия решения о дальнейших действиях нужно оценить реально сложившуюся обстановку, ответить на следующие вопросы:

1) Если ваше местоположение не известно, то придерживались ли вы заданного (согласованного) маршрута на момент аварии? Если обнаружат ваше отсутствие, то первоначальные поиски будут производиться в районе вашего предполагаемого маршрута.

2) Хорошо ли виден ваш временный лагерь с воздуха или окружающих возвышенностей? Можете ли вы сделать так, чтобы он был виден лучше?

3) Имеют ли местные власти в своем распоряжении достаточно сил и средств для организации эффективного поиска?

4) Способствуют ли метеоусловия работе спасателей, поисковых самолетов и вертолетов?

5) Знаете ли вы точно свое местонахождение? Если да, то как близко вы находитесь от какого-либо населенного пункта? Каков характер местности между вами и этим населенным пунктом? Каковы климатические условия и возможные сложности предполагаемого маршрута передвижения? Сколько времени потребует для выхода к этому населенному пункту?

6) Смогут ли все члены группы выдержать переход к жилью? Есть ли пострадавшие с серьезными ранениями, требующие немедленной медицинской помощи?

7) Располагаете ли вы достаточным количеством вещей и снаряжения для длительного перехода, есть ли у вас компасы, спички и так далее?

8) Какие у вас имеются запасы продовольствия и воды? Оцените ваши аварийные запасы и те, которые можно восполнить из природных источников. Есть ли недалеко

хороший источник воды? Сможете ли вы добывать пропитание в безлюдной местности после того, как израсходуете свои неприкосновенные запасы?

9) Что вам известно о том, как нужно выживать в тех природных условиях, в которых вы оказались?

Группа, оказавшаяся в экстремальной ситуации автономного существования, должна принять решение: оставаться на месте аварии и ждать помощи или попытаться добраться до ближайшего населенного пункта. Решение об уходе с места происшествия принимают в тех случаях, когда:

- нет уверенности, что о происшествии знают и в ближайшее время будут организованы поиски группы;
- есть возможность правильно сориентироваться и определить направление к ближайшему населенному пункту, расстояние до которого невелико и состояние здоровья людей позволяет осуществлять движение;
- возникла непосредственная угроза жизни (лесной пожар, наводнение и тому подобное);
- люди не могут быть обнаружены спасателями из-за окружающей их на этом месте густой растительности;
- в течение трех суток нет связи и помощи.

На месте происшествия необходимо обозначить направление своего ухода: оставить записку, выложить стрелку, сделать зарубки на деревьях, связать пучки травы и тому подобное.

Перед выходом необходимо проверить одежду и обувь, тщательно упаковать и приготовить для переноски все необходимое. До выхода надо решить первоочередную задачу – определить направление выхода. Успешное решение задачи зависит от умения членов группы определить стороны света и ориентироваться на местности. Но главное при этом – определить направление, в котором наиболее вероятна встреча с людьми. Полученная информация может значительно сократить время движения к населенному пункту, дороге.

Наиболее рациональный прием для группы, не имеющей достаточного количества продуктов, компаса и карты, – идти до первого ручья, реки. Ручеек неизбежно приведет к реке. Чем больше река, тем больше вероятности встретить на ее берегах жилье. Вдоль рек и ручьев часто прокладывают тропы, приводящие в населенные пункты. Идти по ним легче, чем напрямую, по бездорожью. К тому же возле реки легче обеспечить себя продуктами питания. Вблизи водоемов произрастают питательные съедобные растения, в воде можно

поймать рыбу. В прибрежных зарослях водится водоплавающая дичь, к реке на водопой приходят животные. Решение оставаться на месте происшествия принимается, если:

- сигнал бедствия или сообщение о месте происшествия переданы по телефону, по аварийной радиостанции или другим надежным способом;
- место происшествия точно не определено, местность незнакомая и труднопроходимая (горы, лес, глубокие овраги, болота, мощный слой снежного покрова и тому подобное.);
- направление на населенные пункты и расстояние до них неизвестны;
- большая часть людей не может самостоятельно передвигаться из-за полученных травм или заболеваний.

Приняв решение оставаться на месте происшествия, необходимо придерживаться правил безопасного поведения, которые позволят выжить и дождаться помощи спасателей. Во временном лагере, построив надежное укрытие из подручных средств, можно создать условия для нормального отдыха, длительного сохранения нормальной жизнедеятельности, обеспечения ухода за больными и ранеными. Находясь на одном месте, легче организовать сбор съедобных растений, ягод. Для организации такого лагеря надо принять план действий, который включает:

- выбор наиболее подходящего места лагеря с учетом рельефа местности, близости дров и воды, отсутствия опасностей на его территории;
- определение места для строительства временного, но надежного жилища, мест для приготовления пищи, хранения продуктов, имущества, мусора и туалетов;
- определение типа временного укрытия, исходя из возможностей местности, наличия строительного материала и имеющихся инструментов;
- заготовка необходимых материалов и постройка укрытия;
- подготовка места для костра, заготовка достаточного количества дров и разведение огня.

Для успешной реализации этого плана, а также для создания нормального климата в группе, надо распределить, как в обычной туристской группе, обязанности между всеми ее членами с учетом их состояния здоровья и способностей. Надо выделить людей, ответственных за строительство жилища, добычу и поиск пищи, разведение, поддержание огня и приготовление горячей пищи, оказание медицинской помощи и так далее

Непременное условие – каждый должен иметь поручение. Можно предложить правила поведения, основывающиеся на результатах анализа подобных ситуаций специалистами–спасателями.

Заключение

В процессе прохождения практики были закреплены знания, полученные на практических занятиях, приобретены практические навыки. Для примера исследования было выбрано предприятие ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».

Турфирма «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» показывает себя как перспективную и разнообразную в своём ассортименте компанию, которая не будет останавливаться несмотря ни на что. Их товары и услуги подойдут любому, в особенности молодёжи, которая только начинает свой путь и сможет набраться новых знаний в образовательных авторских программах, созданных специально для этого.

В ходе прохождения практики мы выяснили, что «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» достаточно конкурентоспособная компания, и если она сможет расшириться и выйти за пределы одного лишь университета, то сможет стать более известной компанией в мире туризма.

Важно отметить, что туркомпания имеет достаточно широкий спектр товаров и услуг, который подойдет для любого клиента. Также «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» умеет подбирать квалифицированные кадры, благодаря которым вся организационная структура благоприятно влияет на общий климат всего туристского рынка.

Прохождение практики во «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» позволило нам не только обновить уже имеющиеся знания о туризме, но и дополнить их чем-то новым, что обязательно поможет нам в дальнейшем совершенствовании как себя, так и сферы туризма. Очень полезно было закрепить свои знания на практике, ведь так мы сможем работать в дальнейшем более продуктивно и на благо в целого общества.

Также в ходе общего анализа мы смогли определить основные направления по улучшению деятельности и дальнейшему успешному функционированию турфирмы: стабильное повышение уровня финансового благополучия фирмы и сотрудников, организация более качественной рекламы предприятия сохранение позиций на рынке, стабильный рост доли рынка за счет увеличения количества клиентов

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Турфирма ООО «Диалог народов». [Сайт] – URL: <https://dialognarodov.ru/> (Дата обращения: 21.06.2023).
- 2 О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: федеральный закон от 08.08.2001 N 129–ФЗ [Сайт] // СПС «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> (Дата обращения: 21.06.2023).
- 3 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: федеральный закон от 24.11.1996 № 132 – ФЗ (ред. от 04.06.2018) [Сайт] // СПС «КонсультантПлюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> (Дата обращения: 21.06.2023).
- 4 Федеральный закон от 27.12.2002 № 184–ФЗ «О техническом регулировании» (посл. ред. От 28.11.2018) [Сайт] // СПС «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> (Дата обращения: 21.06.2023).
- 5 Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебник для СПО / В. П. Бугорский. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 165 с. (Дата обращения: 21.06.2023).
- 6 Выживание в экстремальной ситуации [Сайт] – URL: <https://studme.org/> (Дата обращения: 24.06.2023).
- 7 Событийное мероприятие, цели, виды, статьи затрат, экономическая эффективность, анализ экономических показателей, оценка экономической эффективности, разработка мероприятий, смета затрат, экономический эффект [Сайт] – URL: <https://studopedia.ru/> (Дата обращения: 24.06.2023).
- 8 Организация реагирования на чрезвычайные ситуации на территориальном и федеральном уровнях [Сайт] – URL: <http://www.obzh.ru/> (Дата обращения: 24.06.2023).
- 9 Контроль и оценка качества туристского обслуживания [Сайт] – URL: <https://studref.com/> (Дата обращения: 24.06.2023).
- 10 Анализ жалоб потребителей в туризме. Претензии туристов и разрешение конфликтов [Сайт] – URL: <https://studwood.net/> (Дата обращения: 26.06.2023).
- 11 Н.А. Костерев «Рекомендации по составлению туристского отчета о походе» [Сайт] – URL: <http://nkosterev.narod.ru/> (Дата обращения: 26.06.2023).

Приложение А

Схема проезда к ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

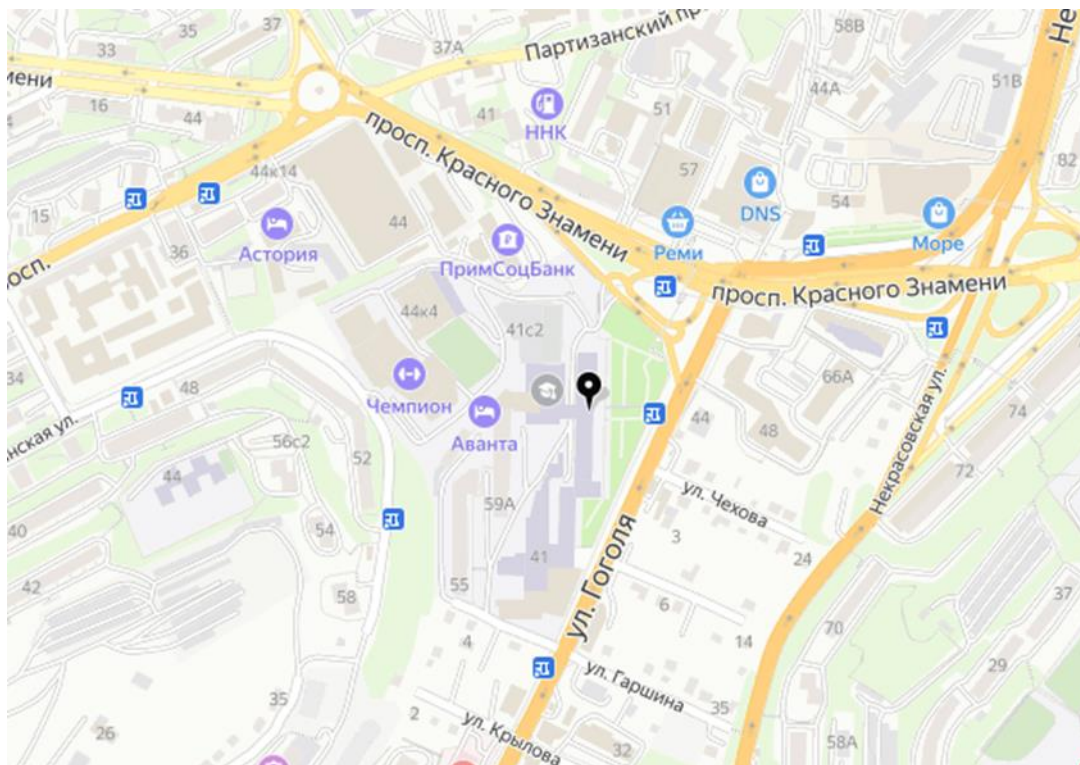


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Приложение Б
Линейная организационная система управления

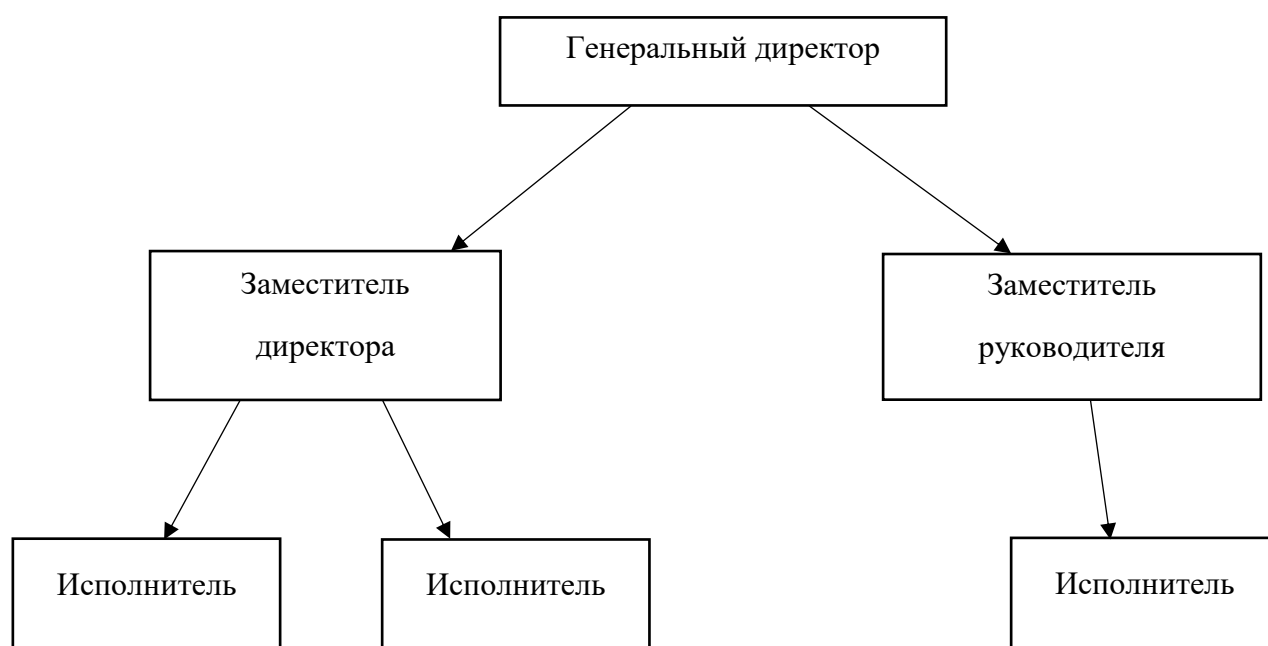


Рисунок Б.1 - Схема организационной системы управления ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Приложение В

Маршрутный лист

МАРШРУТНЫЙ ЛИСТ N ____
 работника "_____"
 (наименование организации)
 на "___" _____ 20__ г.

Работник: _____
 (Ф.И.О.)

Должность: _____
 (должность, наименование структурного подразделения)

N п/п	Наименование организации	Адрес	Цель поездки	Вид транспорта	Подтверждающий документ	Время (ч, мин.)	Подпись принимающей стороны
1							
2							
3							

Маршрутный лист выдан "___" _____ г. в ___ ч ___ мин.

Руководитель подразделения: _____ / _____
 (подпись) (должность, Ф.И.О.)

Маршрутный лист получен "___" _____ г. в ___ ч ___ мин.

Работник: _____ / _____
 (подпись) (должность, Ф.И.О.)

Рисунок В.1 – Маршрутный лист

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студент(ка) Кочменко Ва-Мария Осеновна
Ф.И.О.

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 36 часов с «22» июня 2023 г. по «28» июня 2023 г.

в организации ООО «ВИЧУРС ТРЕВЕЛ», Приморский край,
г. Владивосток, ул. Южная 94А
наименование организации, юридический адрес


Виды и объем работ в период производственной практики

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

Дата выдачи задания «22» июня 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «28» июня 2023г.

Подпись руководителя практики

 / Григорьевская И.В. преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Кононенко Роза-Мария Олеговна, обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 36 часов с «22» июня 2023 г. по «28» июня 2023 г. в организации ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», г. Владивосток ул. Гоголя, д. 41, офис 1234.

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа	<i>Отлично</i>
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Проведение проверки готовности транспортных средств при	<i>Хорошо</i>

		выходе на маршрут.	
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивание качества туристского гостиничного обслуживания. Анализ претензий туристов.	Отлично
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы.	Хорошо
Промежуточная оценка по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 28 июня 2023 г.

Оценка за практику _____

Руководитель практики от предприятия _____



Мешкова И.С.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Кононенко Роза-Мария Олеговна
 Специальность/профессия «Туризм», специалист по туризму
 Группа СО-ТУ-21-1
 Место прохождения ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»
 Сроки прохождения с «22.06.2023» по «28.06.2023»

Инструктаж на рабочем месте «22» июня 2023 г
 Дата

Миссу Миксина И.С.
 подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
22.06.2023	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	<i>Миссу</i>
23.06.2023	Контроль наличия туристов	5	<i>Миссу</i>
	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут	5	
	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	4	
	Анализ событийных мероприятий предприятия	5	
	Изучение технологий проведения мероприятий разного типа	5	
	Изучение технологий досуговой деятельности предприятия	5	
25.06.2023	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте	4	<i>Миссу</i>
	Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации	4	
	Взаимодействие со службами быстрого реагирования	4	
25.06.2023	Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания.	5	<i>Миссу</i>
	Составление отчета руководителя туристской группы.	5	
	Анализ претензий туристов.	5	
26.06.2023	Оформление отчёта практики	5	<i>Миссу</i>
27.06.2023			
28.06.2023	Дифференцированный зачет	5	<i>Миссу</i>



Миссу Миксина И.С.
 подпись Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Кононенко Розы-Марии Олеговны
 группы СО-ТУ-21-1 при прохождении производственной (по профилю специальности)
 практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	<i>Высокий</i>
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	<i>Высокий</i>
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	<i>Высокий</i>
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	<i>Высокий</i>
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	<i>Высокий</i>
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	<i>Высокий</i>
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	<i>Высокий</i>
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	<i>Высокий</i>

ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выводу на маршрут	Контроль наличия туристов Проведение проверки готовности транспортных средств при выводе на маршрут	<i>Василий</i>
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, предоставляемых для выезда тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по вопросам безопасности	<i>Василий</i>
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей туристов или инвалидов среди туристов	<i>Василий</i>
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решений в сложившейся нештатной ситуации	<i>Василий</i>
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания принимающей стороной	Оценки качества туристского и экскурсионного обслуживания	<i>Игорь</i>
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителем туристской группы	<i>Василий</i>

Руководитель практики (от организации)



(Подпись, дата, место) (подпись туриста)

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


НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Кононенко Роза-Мария Олеговна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-21-1
согласно приказу ректора № 4467 -с от 13.06.2023 года
направляется в ООО "ВГУЭС Трэвел", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 1 неделя с 22.06.2023.2023 года по 28.06.2023
года.

Руководитель практики Григорьевская И.В.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»	22.06.2022	
ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»	22.06.2023	