

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю
ПМ. 01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства
ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских
услуг

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

период с «2» апреля 2025 г. по «22» апреля 2025 г.

Студент группы
С-ТГ-23-Т1



В.Н. Филиппова

Наименование предприятия: ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

Руководитель практики
от предприятия



Е.В. Прокопова

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО



Л.О. Ермолович

Владивосток 2025

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	9
1.5 Перспективы развития предприятия.....	11
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»	13
2.1 Анализ деятельности предприятия.....	13
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	14
2.3 Информационные технологии предприятия.....	16
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	18
4 Система обеспечения безопасности.....	19
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	21
6 Индивидуальное задание.....	33
Заключение.....	34
Список использованных источников.....	36
Приложение А. Фото редактирование изображений. Туры в Далянь/авиа и Сиань/авиа.....	37
Приложение Б. Видеосъемка места нахождения «Туристической фирмы ПланетаЛайн».....	38

Введение

Туризм (франц. *tourisme*, от *tour* прогулка, поездка), временные выезды (путешествия) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания. Путешествия в пределах своей страны объединяются понятием «внутренний (национальный) туризм», за её пределами – «международный туризм» [1].

Современный туристический рынок предлагает богатый выбор услуг и туров. Однако, чтобы тур не только был разработан, но и успешно реализован, требуется грамотная маркетинговая стратегия. Во Владивостоке работают множество туристических компаний, которые стремятся привлечь внимание клиентов. Для успеха на этом рынке, ключевую роль играет наличие в штате опытных и квалифицированных сотрудников, способных обеспечить высокое предоставление услуг.

Самое главное это выбор туристской фирмы. Успех турфирмы во многом зависит от компетентности и харизмы менеджеров. Их умение заинтересовать клиента, внешний вид, манера общения и профессиональные навыки формируют первое впечатление о компании. Поэтому важно, чтобы каждый менеджер по туризму обладал не только глубокими знаниями в своей сфере, но и культурой общения, умением строить доверительные отношения с клиентами и соблюдать правила деловой этики. Для студента, стремящегося построить карьеру в туристической сфере, это означает, что ему необходимо не только изучить теоретические основы туризма, но и развивать в себе важные личностные качества. Умение ясно и убедительно излагать свои мысли, понимать психологию клиента, создавать атмосферу комфорта – все это не менее важно, чем знания о визах, отелях и транспорте. Ведь от того, как студент будет общаться с клиентами и решать их проблемы, будет зависеть репутация турфирмы и ее успех.

Место прохождения практики – Компания ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» была основана 6 апреля 2006 года, а с 2017 года они начали работать под брендом «Турагентство Coral Travel». Туроператор Coral Travel – это 25 лет безупречной работы, это лидерство в туристической индустрии, которого он добивается благодаря высоким стандартам качества обслуживания своих клиентов [2].

Целью производственной практики (по профилю специальности) по профессиональному модулю ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, соответствующих виду профессиональной деятельности, приобретение практического опыта работы по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы туристского предприятия;
- изучение организационных процессов, связанных с управлением функциональным подразделением организации; организационных процессов, связанных с предоставлением услуг по предоставлению туроператорских и турагентских услуг;
- освоение процессов, связанных со сбором информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений, с организацией работы сотрудников;
- приобретение опыта работы на предприятии и организации работы его подразделений; по предоставлению туроператорских, турагентских услуг;
- развитие навыков работы с коллективом предприятия; работы с документацией подразделений;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих командную работу в коллективе предприятия; внимательность и кропотливость к документам в работе;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по производственной практике.

Объект анализа – туристическая фирма ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн».

За время моей практики я приобрела опыт работы в турфирме, расширила свои знания в этой области и изучила все аспекты работы в офисе на данном предприятии.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

Название компании: Турагентство ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн». Место-нахождение: 690003, г. Владивосток, Посьетская ул., 15 [3]. Часы работы: понедельник-пятница 10:00-18:00; суббота выходной; воскресенье выходной. Телефоны: +7 (904) 629-22-06 [2].

В качестве примера для исследования на производственной практике было выбрано предприятие ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн».

Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая фирма ПланетаЛайн» было создано 6 апреля 2006 года и зарегистрировано в г. Владивосток Приморского края. ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это не просто название, а символ успешного путешествия в мир красоты и приключений. За более чем 19 лет работы на рынке туризма компания заслужила репутацию надежного партнера, специализирующегося на организации – экскурсионных туров в Азию и Европу.

От экзотического Китая и жизнерадостного Таиланда до современного Сингапура – «Туристическая фирма ПланетаЛайн» открывает двери в удивительные страны и культуры. Гонконг, Сайпан, Вьетнам, Южная Корея, Филиппины, Малайзия – все это доступно клиентам «Туристическая фирма ПланетаЛайн».

Но «Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это не только широкий географический охват. Это команда энтузиастов, энергичных специалистов, которые с неподдельным увлечением делают свое дело. Их цель – сделать каждое путешествие идеальным, предоставляя клиентам максимальную информацию и поддержку на каждом этапе.

В основе работы компании лежат простые, но важные принципы: честность, доброжелательность, открытость и ответственность. Компания гарантирует качество услуг с момента первого обращения до возвращения домой с приятными воспоминаниями.

Туристическая фирма «ПланетаЛайн» – это успешное турагентство во Владивостоке, работающее на рынке туризма с 2006 года [2]. Специализируясь на организации экскурсионных туров в Азию, «ПланетаЛайн» предлагает широкий выбор направлений, от экзотического Китая до современного Сингапура. Команда энтузиастов и профессионалов делает все, чтобы каждое путешествие клиентов было идеальным, гарантируя качество услуг и предоставляя максимальную поддержку на каждом этапе. В основе работы компании лежат принципы честности, доброжелательности, открытости и ответственности.

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

Турагентство ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн», г. Владивосток, зарегистрирована 6 апреля 2006 года [2], ей были присвоены ОГРН 1062539032445, ИНН 2539074180 и КПП 253901001 [3], регистратор – Инспекция Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Владивостока. Полное наименование – общество с ограниченной ответственностью «Туристическая фирма ПланетаЛайн».

Любая организация, в том числе ООО, функционирует на основе четких правил и норм, закрепленных в законодательстве и внутренних документах. Гражданский кодекс РФ и федеральные законы устанавливают общие принципы создания и деятельности юридических лиц. Однако, учредительные документы ООО более конкретны и подробно описывают специфику работы конкретной компании. В них указаны основные виды деятельности, размер уставного капитала, права и обязанности участников, а также правила взаимоотношений между ними.

При открытии турагентства большинство предпринимателей выбирают упрощенную систему налогообложения (УСН), поскольку она заменяет несколько налогов (на прибыль, имущество организаций, НДС и единый социальный налог с доходов) одним (п. 2 ст. 346.11 НК РФ) [4].

Документы туристской фирмы «ПланетаЛайн» можно разбить на три группы, относящиеся к разным видам деятельности:

- 1) документы, выдаваемые туристам;
- 2) документы, относящиеся к разработке туров;
- 3) учредительные и иные разрешительные документы;

Список некоторых документов, которые использует туристская компания «Туристическая фирма ПланетаЛайн»:

- устав;
- памятка туристу;
- условия медицинского страхования;
- договор страхования гражданской ответственности;
- правила организации дополнительных мероприятий;
- договор на предоставление групповых туристических услуг;
- «Гарантийный платёж от невыезда / Гарантийный платеж без авиаперелета»;
- инструктаж по инфекционным и паразитарным заболеваниям и безопасности;
- таможенные правила;
- требования к полисам медицинского страхования для выезжающих за рубеж.

Устав – учредительный документ, на основе которого действует юридическое лицо.

В уставе ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» содержится данная информация:

- наименование предприятия с указанием его организационно-правовой формы, фамилии собственника имущества и названия;
- данные об учредителе;
- адрес предприятия;
- порядок образования имущества, в том числе права собственности на имущество предприятия;
- порядок распределения прибыли и покрытия убытков;
- управления предприятием и компетенция органов управления;
- условия реорганизации и ликвидации предприятия.

Уставный капитал составляет 30 000 руб. [3].

Юридический адрес организации – 690003, Приморский край, г Владивосток, Посыетская ул, д. 15, офис 04 [3].

Итог учредительной документации и организационно-правовой формы, также формы собственности предприятия. ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это турагентство, зарегистрированное во Владивостоке в 2006 году [2]. Компания работает на основе устава, определяющего ее организационно-правовую форму, учредителей, адрес, порядок образования имущества, распределение прибыли, управление и ликвидацию. Уставный капитал компании составляет 30 000 рублей. «ПланетаЛайн» применяет Упрощенную систему налогообложения (УСН), что облегчает налоговую отчетность. Деятельность компании регулируется гражданским кодексом РФ, федеральными законами и внутренними документами. «ПланетаЛайн» предоставляет туристам широкий набор документов, включая памятку туристу, условия медицинского страхования, договор страхования, инструкции по безопасности, таможенные правила и другие.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура предприятия – это, по сути, руководство для пользования, которое объясняет, как организация выстроена и как она работает. Если говорить конкретнее, то организационная структура описывает, как в компании принимаются решения и кто является ее лидером. ООО «ПланетаЛайн». Уставный капитал 30 000 рублей [3], учредитель – Прокоповой Елены Викторовны. Генеральный директор – Прокоповой Елены Викторовны. С 2017 года они начали работать под брендом «Турагентство Coral Travel». Турагентство соответствует всем требованиям стандартизации в соответствии с законом о туристской деятельности [2].

Ключевые функции структуры управления ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» включают:

- делегирование обязанностей в соответствии с должностными инструкциями.

- установление функциональных ролей и отношений между сотрудниками.
- разработка системы коммуникаций для эффективного взаимодействия.

Организационная структура туристической фирмы проста.

Штат турагентства состоит из 6-ти человек:

- генеральный директор (директор);
- менеджеры по туризму;
- специалист по оформлению виз;
- главный бухгалтер (кассир).

Схема организационной структуры тур центра «Туристическая фирма ПланетаЛайн» представлена на (Рисунке 1).



Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Генеральный директор туристической фирмы – это глава компании, который выполняет план о реализации своего продукта, своевременном финансировании и выплатах, подготовке кадров и повышении их квалификации, а также неукоснительном выполнении планов, поставленных им перед подчиненными.

Руководителем организации является: Генеральный директор – Прокопова Елена Викторовна.

Краткое описание обязанностей главного бухгалтера турфирмы: ведение бухгалтерского учета в соответствии с законодательством и внутренними регламентами, составление и сдача бухгалтерской и налоговой отчетности, контроль за движением денежных средств и материальных ценностей, начисление и выплата заработной платы, расчет налогов и страховых взносов, подготовка финансовых документов для менеджмента и собственников, взаимодействие с налоговыми и другими контролирующими органами. Подчиняется генеральному директору турфирмы.

Краткое описание обязанностей менеджера турфирмы: консультирование клиентов по туристическим продуктам и услугам, подбор туров и бронирование авиабилетов, отелей, трансферов и других туристических услуг, оформление и выдача документов, связанных с путешествием (ваучеры, авиабилеты и т.д.), решение возникающих вопросов и проблем клиентов во время путешествия, поддержание и развитие отношений с клиентами, анализ потребностей клиентов и разработка новых туристических продуктов, выполнение плановых показателей по продажам.

Специалист по оформлению виз проводит визовую поддержку туристов.

Небольшие турфирмы, как правило, пользуются линейной структурой управления.

В линейной организационной структуре каждый сотрудник подчиняется только одному руководителю, который, в свою очередь, подчиняется своему руководителю, и так далее, образуя прямую линию отчетности от высшего руководства до самых низких уровней организации, что повышает качество принимаемых решений.

В ООО «ПланетаЛайн» применяется линейная организационная структура управления. Генеральный директор является главным руководителем, отвечая за реализацию планов, финансы, кадры и контроль над деятельностью подчиненных. Специалисты (менеджеры по туризму, главный бухгалтер, специалист по оформлению виз) отвечают за выполнение своих функций в соответствии с документами и регламентами компании. Данная структура характеризуется высокой экспертностью специалистов в своих областях, что позволяет обеспечить качественное выполнение задач и эффективность контроля в небольшом турагентстве.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Компания специализируется в следующих направлениях: туры по Приморскому краю – экскурсии по Владивостоку, поездки на остров Русский, в бухту Лазурную, на мыс Тобизина и другие живописные места; туры по Дальнему Востоку – организация поездок на Камчатку, Сахалин, Курильские острова, озеро Байкал и другие регионы Дальнего Востока; международные туры - поездки в страны Азиатско-Тихоокеанского региона (Китай, Япония, Таиланд, Вьетнам, Южная Корея); экскурсионные туры – посещение исторических и культурных достопримечательностей Владивостока и Приморского края; пляжный отдых – организация поездок на пляжи Приморского края, а также в Таиланд, Вьетнам и другие страны Юго-Восточной Азии; горнолыжные туры – поездки на горнолыжные курорты Приморского края и других регионов России.

Полный пакет услуг менеджера турфирмы:

- бронирование туров
- оформление документов
- консультации по турам

- информирование клиентов
- дополнительная информация
- круглосуточная поддержка
- обработка жалоб туристов

Фирма берет на себя ответственность за надежность и качество своих туров, гарантируя высокий профессионализм в обслуживании клиентов и предоставлении туристических услуг. Постоянным клиентам предлагается гибкий подход к скидкам.

Цель компании – обеспечить клиентам оперативный и качественный выбор отдыха, позволить сэкономить и получить туристические услуги, учитывающие все персональные запросы.

Основным видом деятельности по уставу компании является: «Деятельность туристических агентств». Организация также зарегистрирована в таких категориях ОКВЭД как: «Деятельность рекламных агентств», «Торговля розничная через Интернет-аукционы», «Торговля розничная прочими автотранспортными средствами, кроме пассажирских, в специализированных магазинах», «Торговля розничная прочими автотранспортными средствами, кроме пассажирских, прочая», «Подача напитков».

Компания работает на рынке туристических услуг 19 лет. Является туроператором, реестровый номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров – РТО 3000849. Регистрационный номер в Объединении туроператоров выездного туризма – 644 [5].

ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» специализируется на организации различных видов туров по Приморскому краю, Дальнему Востоку, международным направлениям, экскурсионным турам, пляжному отдыху и горнолыжным курортам, что позволяет расширить кругозор для стажеров. Услуги менеджера турфирмы включают бронирование туров, оформление документов, консультации, информирование клиентов, круглосуточную поддержку, обработку жалоб и гарантию качества обслуживания, это то, что должен знать штатный и нештатный сотрудник. Компания обладает высоким профессионализмом в предоставлении туристических услуг, гарантирует надежность и качество туров, предлагает гибкий подход к скидкам для постоянных клиентов. Цель компании заключается в оперативном и качественном выборе отдыха, поддерживая персонализированные запросы клиентов. Основным видом деятельности компании является деятельность туристических агентств. Компания также зарегистрирована в нескольких других категориях ОКВЭД, включая деятельность рекламных агентств и различные виды торговли. На рынке туристических услуг компания работает уже 19 лет, является туроператором с реестровым номером в Едином Федеральном Реестре Туроператоров и регистрационным номером в Объединении туроператоров выездного туризма.

1.5 Перспективы развития предприятия

Перспективы развития ООО «ПланетаЛайн» во Владивостоке.

Сильные стороны: географическое расположение. Владивосток - ворота в Азию, с богатым культурным наследием, живописной природой и развитой инфраструктурой, привлекающей туристов, опыт и экспертиза. «Туристическая фирма ПланетаЛайн», обладает опытом работы в сфере туризма и накопленной базой клиентов, фокус на внутреннем туризме. Смена фокуса на внутренний туризм позволяет компании воспользоваться растущим спросом на путешествия по России, креативные предложения. Разработка и продвижение нестандартных туристических маршрутов и опытов (например, экологических, приключенческих, тематических) привлекает внимание и повышает конкурентность, развивающаяся инфраструктура. Владивосток активно развивает туристическую инфраструктуру (отели, рестораны, транспорт), что создает благоприятные условия для работы туроператора.

Возможности: развитие круизного туризма. Владивосток - важный порт для круизных лайнеров, что открывает потенциал для организации туров, проведение международных мероприятий: Владивосток - площадка для проведения крупных мероприятий (например, саммитов, спортивных соревнований), привлекающих туристов, создание партнерских отношений. Сотрудничество с местными предприятиями, ресторанами, музеями и другими туристическими объектами позволит расширить предложение услуг, промо-кампании. Активное продвижение услуг «ПланетаЛайн» в онлайн и офлайн средах (реклама, социальные сети, участие в выставках) поможет привлечь новых клиентов, развитие цифровых технологий. Внедрение онлайн-бронирования, чат-ботов и других цифровых инструментов упростит взаимодействие с клиентами и повысит эффективность работы.

Среди слабых сторон можно выделить высокую конкурентную среду на рынке туристических услуг во Владивостоке. Существующая конкуренция, а также зависимость от внешних факторов, таких как экономическая ситуация в стране, международные отношения и природные катастрофы, могут оказать негативное влияние на спрос на туристические услуги. Кроме того, нехватка ресурсов и отсутствие собственной транспортной инфраструктуры, а также ограниченный бюджет на маркетинг могут создать серьезные препятствия для реализации амбициозных планов.

Угрозы для туристической фирмы «ПланетаЛайн» включают нестабильность на рынке, что может привести к изменению спроса на туристические услуги. Появление новых конкурентов и изменение трендов в индустрии усложняют процесс планирования и развития компании. Кроме того, репутационные риски, такие как негативные отзывы клиентов и низкое качество обслуживания, могут серьезно повредить имиджу «ПланетаЛайн».

Важно:

- реалистично оценить свои ресурсы и возможности.
- проводить маркетинговые исследования, чтобы понять потребности клиентов и конкурентную среду.
- постоянно развиваться и адаптироваться к изменениям на рынке.

Успех «Туристической фирмы ПланетаЛайн» зависит от того, насколько компания сможет использовать свои сильные стороны, преодолеть слабые стороны и опередить конкурентов.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

2.1 Анализ деятельности предприятия

Деятельность туристических фирм контролируется с двух сторон: государственными органами, следящими за соблюдением норм и стандартов, и самой турфирмой, которая контролирует качество своих услуг. Таким образом процедура контроля качества услуг, предоставляемых туристическим агентствам «ПланетаЛайн», многоуровневая и многослойная.

Компания стремится сохранить свою репутацию и надежность на туристическом рынке. Для этого важно иметь полную информацию о всех услугах, которые они предлагают, включая места размещения, питание и транспортные компании, с которыми они сотрудничают. Чтобы оценить качество своих услуг и убедиться в их соответствии ожиданиям клиентов, компания проводит социологические исследования, мониторинг средства массовой информации и анкетирование своих клиентов.

Эта информация необходима для:

- точного отражения услуг в документации;
- уверенности в подлинности предоставленных услуг;
- уверенности в способности выполнить требования потребителя.

«Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это стабильное и успешное агентство, работающее как с внутренним, так и с выездным туризмом. В команде шести опытных сотрудников они предлагают широкий ассортимент туров по разным направлениям и с разным бюджетом, создав крепкие партнерские отношения с проверенными компаниями по России и за рубежом.

Ключевые факторы успеха компании – это доступные цены, качественное обслуживание и широкий выбор туристических услуг, а также эффективная система стимулирования продаж.

Клиенты могут оплатить путевки удобным для себя способом: наличными, картой (Visa/MasterCard) или банковским переводом.

Продажа турпродуктов осуществляется на основе договора розничной купли-продажи, что обеспечивает прозрачность и юридическую защиту как для клиентов, так и для турфирмы.

«Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это стабильное турагентство, которое обеспечивает высокое качество своих услуг, строго контролируя качество и соответствие ожиданиям клиентов, используя многоуровневую систему контроля и сбора информации. Благодаря широкому ассортименту, демократичным ценам и качественному обслуживанию, турфирма добилась успеха на туристическом рынке, обеспечивая прозрачность и юридическую защиту своих клиентов.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

В современном мире коммерческий туризм стал неотъемлемой частью жизни многих людей. Вместо того чтобы самостоятельно организовывать транспорт, проживание, питание и экскурсии, люди все чаще обращаются в туристические агентства, которые берут на себя все эти заботы. Рост спроса и конкуренции на рынке требует от турфирм непрерывного развития и пристального внимания к деталям.

Руководитель туристической группы во время сопровождения туристов несет ответственность за: соблюдение дисциплины и порядка в группе, полное и качественное обслуживание, соблюдение сроков пребывания за рубежом, следование маршруту, безопасность жизни и здоровья туристов, сохранность их имущества, охрану окружающей среды.

Перед началом туристического маршрута руководитель группы должен:

- провести инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время похода;
- проверить наличие у туристов необходимого снаряжения и документов;
- распределить обязанности между участниками группы;
- ознакомить туристов с маршрутом и планом похода;
- проконтролировать загрузку рюкзаков и распределение общего снаряжения;
- проверить наличие аптечки и средств связи.

Кроме того, руководитель группы может:

- провести тренировочное занятие для отработки навыков передвижения по маршруту;
- организовать знакомство участников группы друг с другом;
- создать позитивную и дружественную атмосферу в коллективе.

При возникновении обстоятельств, которые могут повлиять на программу туристической поездки, сроки пребывания за границей, либо представлять угрозу жизни и здоровью туристов, руководитель группы обязан незамедлительно предпринять все возможные меры для устранения этих угроз и немедленно сообщить о ситуации руководству турфирмы. Далее руководитель группы должен выполнять все распоряжения турфирмы.

Руководитель группы перед выездом: составляет акт о несчастном случае, если таковой произойдет, в присутствии свидетелей, заранее сообщает время и место отправления всем участникам, дает указания участникам маркировать багаж бирками с названием турфирмы и своей фамилией, организует погрузку багажа в транспортное средство и контролирует процесс.

Руководитель группы в день выезда: проверяет погрузку багажа в транспортное средство и его выгрузку на автовокзале, убеждается, что все участники присутствуют на автовокзале, контролирует взвешивание багажа, обеспечивает организованную выгрузку багажа и

прохождение группой пограничного и таможенного контроля на территории Российской Федерации.

Руководитель группы контролирует погрузку багажа туристов после прохождения российской таможни, учитывая запланированные остановки.

Если багаж перевозится в отдельном грузовике, руководитель предупреждает водителя грузовика, что тот не должен открывать его без присутствия руководителя. Грузовик открывается в присутствии всех руководителей, сопровождающих группу по маршруту.

При разгрузке руководитель также присутствует, чтобы следить за порядком и предотвратить кражи личных вещей туристов. Выдача багажа из грузовика осуществляется по талончикам, выданным ранее.

На промежуточных остановках руководитель следит за багажными отделениями транспорта и убеждается, что все туристы получили свой багаж и отправляются домой.

В случае пропажи багажа руководитель немедленно сообщает менеджеру и в полицию

Туристическое агентство «ПланетаЛайн» стремится создать и поддерживать положительную и продуктивную культуру предприятия, которая способствует: отличному обслуживанию клиентов – сотрудники агентства привержены предоставлению исключительного обслуживания клиентов, выходя за рамки ожиданий и создавая незабываемые впечатления для путешественников, профессионализму – сотрудники высококвалифицированные, опытные и постоянно совершенствуют свои знания и навыки. Они гордятся тем, что предоставляют точную и актуальную информацию о путешествиях, командной работе – сотрудники работают вместе как единая команда, сотрудничающая и поддерживающая друг друга. Они открыты к общению, обмену идеями и совместному решению проблем, инновациям – агентство поощряет инновации и творческое мышление. Сотрудники непрерывно ищут новые способы улучшения обслуживания клиентов и расширения предложений агентства, уважению – сотрудники относятся друг к другу и клиентам с уважением и достоинством. Они ценят разнообразие и инклюзивность и стремятся создать рабочую среду, в которой все чувствуют себя ценными и уважаемыми, ответственности – сотрудники берут на себя ответственность за свою работу и гордятся результатами своего труда. Они привержены достижению целей агентства и превзойти ожидания, увлечению путешествиями – сотрудники разделяют страсть к путешествиям и используют свой энтузиазм, чтобы вдохновлять и информировать клиентов. Они стремятся создать для путешественников уникальные и запоминающиеся впечатления.

Культура «ПланетаЛайн» основана на принципах честности, целостности и стремления к совершенству. Агентство стремится поддерживать позитивную, мотивирующую и ориентированную на результат рабочую среду, которая привлекает и сохраняет талантливых сотрудников.

В результате этой культуры «ПланетаЛайн» приобрело репутацию надежного и уважаемого туристического агентства, которое предоставляет клиентам исключительный сервис и незабываемые впечатления от путешествий.

Условия труда в компании ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» соответствуют всем принятым стандартам. Помещения для работы, комфортные. Оборудование в офисах соответствует общепринятым российским и мировым стандартам. У каждого рабочего места есть специально оборудованный шкаф для личных вещей, есть комната отдыха, на рабочем этаже есть санитарный узел, отведенный специально для работников.

Режим работы сотрудников: с 10 до 18 часов, с обеденным перерывом; суббота выходной, воскресенье выходной.

Новые сотрудники компании бесконфликтно проходят адаптацию на новом рабочем месте.

Сотрудники предприятия имеют страховой и медицинские полисы, возможность повышать квалификацию за счет фирмы, что также очень удобно для сотрудников.

Устраиваются корпоративные вечера и выезды в места отдыха всем дружным составом компании, что способствует сплочению коллектива.

2.3 Информационные технологии предприятия

В сфере туристических услуг, как и в любой другой, современные компании сталкиваются с общими задачами: привлечение клиентов, их обслуживание, информирование, анкетирование, заключение договоров и проведение финансовых операций. От успешного решения этих задач напрямую зависит эффективность работы компании, а ключевую роль в этом играют квалифицированные сотрудники.

Однако в эпоху цифровых технологий традиционные методы привлечения клиентов уходят в прошлое. На первый план выходят интернет-ресурсы, позволяющие агентствам эффективно презентовать свою фирму и предложения.

Сегодня туристы привыкли получать всю необходимую информацию о путешествиях онлайн.

«Туристическая фирма ПланетаЛайн» использует современные информационные технологии для эффективной работы. Их веб-сайт является ключевым инструментом привлечения клиентов и предоставления информации о турах. «ПланетаЛайн» использует онлайн-платформы для бронирования билетов, автоматизируя процессы и ускоряя обработку заказов. Также компания использует системы управления базами данных (СУБД – это система управления базами данных) для хранения и обработки информации о клиентах, турах, поставщиках и финансах, что позволяет им эффективно организовать данные и осуществлять быстрый по-

иск и анализ. Компания также использует компьютерные сети для внутреннего обмена данными и доступа к интернету. «ПланетаЛайн» использует различное программное обеспечение, такое как офисные пакеты, бухгалтерские программы и специализированные туристические приложения [6].

Информационная система учета турпотока - важный инструмент для сбора, систематизирования и контроля статистических данных, предоставляемых туркомпаниями.

Система учета потока туристов создана для:

- сбора, анализа и хранения статистической информации по количеству туристов, маршрутам, гостиницам, местам перехода границы, приглашающим компаниям;
- автоматизации контроля туроператоров за деятельностью своих турагентов и филиалов;
- ускорения, повышения качества и удобства работы участников туристической деятельности.

Принцип работы

Система представляет собой клиент-серверное приложение, состоящее из двух частей. Клиентский модуль АРМ «Туринформ», который устанавливается в туристической компании, служит для создания списков туристов и передачи данных на сервер. И серверная часть – это веб программа, в которой работает орган координации, она служит для обработки списков туристов. Этим принципом пользуется «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

Таким образом, «Туристическая фирма ПланетаЛайн» использует информационные технологии для оптимизации своей деятельности, взаимодействия с клиентами и поставщиками, управления данными и продвижения своих услуг, что позволяет им оставаться конкурентоспособными на современном рынке туристических услуг.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Реклама является ключевым элементом маркетинговых коммуникаций в туристических организациях, позволяя позиционировать их на рынке. Благодаря рекламе потребители получают обработанную информацию об услугах, формируют представление о предприятии и создают благоприятное мнение о его возможностях.

Туризм, как глобальная массовая индустрия, тесно связан с рекламой. Реклама отражает социальные и культурные аспекты туризма, донося до потребителей привлекательность и преимущества предлагаемых услуг.

Стимулирование продаж в туризме:

Для стимулирования продаж туристских услуг туристские предприятия регулярно проводят акции, предлагая скидки от 5 до 10% на определенные туристические маршруты. Эти акции позволяют привлечь новых клиентов и увеличить объем продаж. Таким способом компания «ПланетаЛайн» поднимает свои продажи в сезонные месяца.

Продвижение туризма в интернете:

Интернет-маркетинг является одним из наиболее эффективных способов продвижения туристических услуг. Туристические предприятия используют новейшие оригинальные технологии, чтобы эффективно и напрямую достигать своей целевой аудитории. Интернет-маркетинг позволяет распространять информацию о туристических продуктах, продвигать бренды и увеличивать продажи.

Сайт туристической фирмы:

У компании хорошо структурированный и профессионально оформленный сайт. Он позволяет предоставлять клиентам подробную информацию о туристических услугах, осуществлять онлайн-бронирование и поддерживать постоянную связь с потенциальными и существующими клиентами.

4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности туристов является главным условием путешествий в туристской организации «ПланетаЛайн».

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

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» обязан представить туристу или иному заказчику

достоверную информацию:

– о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, также сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну или выезда из страны временного пребывания;

– об основных документах;

– об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться в путешествии;

– о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах;

– о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации.

В систему обеспечения безопасности ООО «ПланетаЛайн» входит страхование туристов во время путешествия компанией АО «ДальЖАСО».

Страхование российских и иностранных граждан, путешествующих по России, гарантирует оказание медицинской и иной помощи при наступлении страхового случая.

АО «ДальЖАСО» всегда выполняет свои обязательства при наступлении страховых случаев. Такие услуги они предлагают (3 программы страхования) [7]:

Программа Standart:

– медицинские расходы (экстренная медицинская помощь, в том числе обострение хронических заболеваний, угрожающих жизни застрахованного).

– экстренная стоматологическая помощь, в том числе в результате травмы.

– медицинская транспортировка.

– посмертная репатриация.

Программа Optimum:

– медицинские расходы (экстренная медицинская помощь, в том числе обострение хронических заболеваний, угрожающих жизни застрахованного).

– экстренная стоматологическая помощь, в том числе в результате травмы.

– медицинская транспортировка.

- посмертная репатриация.
- оплата медикаментов по назначению врача.
- эвакуация детей.

Программа VIP:

- медицинские расходы (экстренная медицинская помощь, в том числе обострение хронических заболеваний, угрожающих жизни застрахованного).
- экстренная стоматологическая помощь, в том числе в результате травмы.
- медицинская транспортировка.
- посмертная репатриация.
- оплата медикаментов по назначению врача.
- эвакуация детей.
- медицинское оборудование (коляска, костыли).
- возвращение после длительной госпитализации.

Безопасность является важнейшим потребительским свойством туристских услуг, без которого реализация других их свойств невозможна. Туроператор, несмотря на все усилия, не может полностью гарантировать безопасность туристов во время путешествия. Это связано с многочисленными факторами, которые находятся вне его контроля, такими как природные катаклизмы, политические волнения и действия третьих лиц.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

5.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Планирование текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства представляет собой комплексный процесс, направленный на эффективное распределение ресурсов и обеспечение качественного обслуживания клиентов. Этот процесс включает в себя использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для оптимизации работы персонала и повышения производительности.

Основные аспекты планирования:

- определение целей и задач: Формулирование конкретных, измеримых, достижимых, релевантных и ограниченных по времени (SMART) целей и задач для каждой службы и сотрудника;

- анализ ресурсов: оценка доступных ресурсов, включая персонал, оборудование, материалы и бюджет, для обеспечения эффективного выполнения поставленных задач;

- составление графиков работы: разработка гибких графиков работы, учитывающих сезонность, пиковые нагрузки и потребности клиентов, с использованием специализированных программных средств;

- распределение задач: рациональное распределение задач между сотрудниками с учетом их квалификации, опыта и личных предпочтений, а также соблюдение принципов справедливости и мотивации;

- контроль и оценка: мониторинг выполнения задач и оценка эффективности работы сотрудников с использованием технических средств (например, систем видеонаблюдения) и программного обеспечения для анализа данных;

- корректировка планов: внесение оперативных корректировок в планы на основе анализа текущей ситуации и обратной связи от сотрудников и клиентов.

Технические средства в индустрии туризма и гостеприимства играют ключевую роль в оптимизации операционных процессов, улучшении качества обслуживания и поддержании высоких стандартов безопасности. Одним из важнейших элементов являются системы видеонаблюдения, которые обеспечивают непрерывный мониторинг всех аспектов деятельности предприятий, позволяя контролировать выполнение установленных норм и процедур, выявлять потенциальные угрозы и предотвращать возможные инциденты. Эти системы помогают руководству своевременно реагировать на любые отклонения от стандартов обслуживания, обеспечивая тем самым высокий уровень безопасности как для гостей, так и для персонала.

Системы контроля доступа дополняют меры безопасности, предоставляя возможность регулировать доступ сотрудников и посетителей к различным зонам объектов инфраструктуры. Помимо этого, данные системы служат инструментом для точного учета рабочего времени, что способствует эффективному управлению трудовыми ресурсами и предотвращает злоупотребления.

Для создания комфортных условий пребывания гостей и одновременно снижения эксплуатационных расходов активно применяются автоматизированные системы управления освещением и климатом. Эти технологии позволяют поддерживать оптимальный микроклимат в помещениях, минимизировать энергопотребление и сократить расходы на коммунальные услуги, что особенно актуально в условиях растущих цен на электроэнергию.

Не менее значимой является роль систем учета и контроля запасов, которые способствуют рациональному использованию материальных ресурсов и предотвращению их дефицита. Благодаря интеграции этих систем с логистическими цепочками поставок предприятия имеют возможность своевременно пополнять запасы необходимых товаров и материалов, минимизируя риски перебоев в обслуживании клиентов.

Комплексное внедрение указанных технических средств создает основу для устойчивого развития предприятий туристической сферы, повышает их конкурентоспособность на рынке и улучшает общее впечатление гостей, что в свою очередь ведет к укреплению лояльности клиентов и росту доходов.

Использование телекоммуникационных средств:

- IP-телефония: для обеспечения оперативной связи между сотрудниками и клиентами, а также записи и анализа телефонных разговоров;
- системы обмена сообщениями (мессенджеры): для быстрой координации действий и обмена информацией между сотрудниками;
- радиосвязь: для оперативной связи между сотрудниками, работающими на больших территориях (например, в отелях или парках развлечений).

Использование профессиональных программ:

- системы управления отелями (PMS): для автоматизации процессов бронирования, регистрации, управления номерным фондом и расчетов с клиентами;
- системы управления ресторанами (POS): для автоматизации процессов приема заказов, учета товаров и расчетов с клиентами;
- системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): для сбора и анализа информации о клиентах, персонализации обслуживания и проведения маркетинговых кампаний;

- системы управления персоналом (HRM): для автоматизации процессов учета рабочего времени, начисления заработной платы, управления отпусками и обучения персонала;
- системы управления событиями (EMS): для планирования и координации мероприятий, конференций и банкетов.

Планирование текущей деятельности сотрудников в сфере туризма и гостеприимства требует комплексного подхода, включающего постановку целей, анализ ресурсов, составление графиков и распределение задач. Использование технических средств, телекоммуникационных решений и профессиональных программ помогает оптимизировать работу, улучшить обслуживание клиентов и повысить производительность. Это способствует росту конкурентоспособности и увеличению прибыли предприятий.

5.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

В сфере туризма и гостеприимства успешное функционирование предприятий напрямую зависит от эффективной организации текущей деятельности сотрудников и глубокого понимания потребностей рынка. Обеспечение непрерывного контроля за рабочими процессами, а также систематический сбор и анализ данных о рынке туристских услуг представляют собой критически важные факторы для повышения конкурентоспособности и обеспечения устойчивого развития организаций. Данное исследование посвящено анализу взаимосвязи между организацией текущей деятельности сотрудников служб и проведением маркетинговых исследований рынка туристских услуг, подчеркивая их роль в оптимизации бизнес-процессов и повышении эффективности стратегического планирования.

Организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства включает в себя следующие этапы:

1. Четкое распределение обязанностей и зон ответственности: определение функциональных обязанностей каждого сотрудника, создание должностных инструкций и установление KPI (ключевых показателей эффективности) позволяют обеспечить прозрачность рабочих процессов и повысить уровень ответственности за результаты;
2. Разработка и внедрение стандартов обслуживания: обеспечение единого уровня качества обслуживания клиентов является важнейшим фактором конкурентоспособности. Разработка и внедрение стандартов, охватывающих все этапы взаимодействия с клиентом, от бронирования до выезда, позволяет повысить удовлетворенность и лояльность;
3. Оптимизация рабочих процессов: постоянный анализ и оптимизация рабочих процессов, с целью устранения избыточности и повышения эффективности, позволяют снизить

операционные затраты и повысить производительность труда. Внедрение автоматизированных систем управления (например, PMS, POS, CRM) является важным инструментом оптимизации;

4. Мотивация и развитие персонала: Обеспечение благоприятного рабочего климата, предоставление возможностей для профессионального развития и карьерного роста, а также разработка эффективной системы мотивации являются ключевыми факторами удержания квалифицированных сотрудников и повышения их вовлеченности в работу;

5. Контроль и обратная связь: Регулярный мониторинг работы сотрудников, сбор обратной связи от клиентов и проведение внутренних аудитов позволяют выявлять проблемные зоны и оперативно корректировать процессы. Система обратной связи должна быть двусторонней, обеспечивая возможность для сотрудников выражать свои предложения и замечания.

Эффективное отслеживание деятельности служб и получение обратной связи является неотъемлемой частью эффективной организации текущей деятельности. Для этого необходимо внедрение системы отчетности, предусматривающей разработку и внедрение системы регулярной отчетности по ключевым показателям деятельности (KPI) каждой службы, что позволяет оперативно оценивать эффективность их работы и выявлять отклонения от заданных параметров.

Важной составляющей является проведение регулярных совещаний с руководителями служб, позволяющих обмениваться информацией, обсуждать текущие проблемы и находить совместные решения. Необходимо также обеспечить сбор обратной связи от клиентов, используя различные методы (анкетирование, опросы, онлайн-отзывы) для оценки качества обслуживания и выявления областей для улучшения. Завершающим и необходимым этапом является систематический анализ данных, полученных в результате отслеживания деятельности служб и сбора обратной связи, что позволяет выявлять тенденции, прогнозировать будущие изменения и принимать обоснованные управленческие решения.

Маркетинговые исследования рынка туристских услуг являются неотъемлемой частью стратегического планирования и позволяют получить ценную информацию о потребительских предпочтениях, выявляя потребности, ожидания и предпочтения потребителей в отношении различных видов туристских услуг, что необходимо для разработки продуктов и услуг, максимально соответствующих рыночным требованиям.

Также они позволяют анализировать конкурентную среду, выявляя сильные и слабые стороны конкурентов, и определяя возможности для дифференциации и разработки конкурентных преимуществ. Не менее важно отслеживание тенденций и трендов на рынке туристских услуг, включая появление новых технологий, изменение потребительского поведения и социально-экономические факторы, что позволяет адаптироваться к меняющимся условиям и

оставаться конкурентоспособными. И, наконец, маркетинговые исследования позволяют оценить эффективность проводимых маркетинговых кампаний, оптимизируя маркетинговый бюджет и повышая отдачу от инвестиций.

Маркетинговые исследования могут проводиться с использованием различных методов, включая:

- опросы: проведение опросов среди целевой аудитории позволяет получить количественные данные о потребительских предпочтениях и удовлетворенности;
- интервью: проведение глубинных интервью с экспертами и потребителями позволяет получить качественные данные о мотивах и мнениях;
- фокус-группы: организация фокус-групп позволяет получить информацию о групповом мнении и обсудить различные аспекты туристских услуг;
- анализ вторичных данных: использование статистических данных, отчетов отраслевых организаций и других вторичных источников позволяет получить общую информацию о рынке туристских услуг.

В заключение, организация текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства, а также систематическое проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг, представляют собой взаимосвязанные и взаимодополняющие процессы. Эффективная организация деятельности сотрудников позволяет обеспечить высокое качество обслуживания клиентов и оптимизировать внутренние процессы, в то время как маркетинговые исследования предоставляют ценную информацию о рыночных тенденциях и потребительских предпочтениях.

Комплексный подход, объединяющий эти два аспекта, позволяет предприятиям туризма и гостеприимства повышать конкурентоспособность, адаптироваться к меняющимся условиям и обеспечивать устойчивое развитие в долгосрочной перспективе. Внедрение современных технологий управления и анализа данных играет ключевую роль в повышении эффективности этих процессов и обеспечении успеха предприятия на конкурентном рынке. Дальнейшие исследования в данной области должны быть направлены на изучение специфики организации деятельности сотрудников и проведения маркетинговых исследований в различных сегментах туристского рынка, а также на разработку новых инструментов и методов, позволяющих повысить их эффективность.

5.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Для обеспечения эффективного функционирования предприятий туризма и гостеприимства, ключевое значение имеет координация и контроль деятельности сотрудников служб, а также четкое определение целей их деятельности.

Координация и контроль представляют собой взаимосвязанные функции управления, направленные на обеспечение согласованной работы всех подразделений предприятия и достижение поставленных целей. В контексте предприятий туризма и гостеприимства, эффективная координация и контроль подразумевают:

– обеспечение взаимодействия между службами: важно наладить эффективную коммуникацию и взаимодействие между различными службами (например, службой приема и размещения, службой питания, службой безопасности), чтобы обеспечить бесперебойное обслуживание клиентов и оперативное решение возникающих проблем. Это может достигаться путем проведения регулярных совещаний, использования общих информационных систем и внедрения четких регламентов взаимодействия.

– контроль за выполнением задач: необходимо установить систему контроля за выполнением задач, поставленных перед сотрудниками служб, чтобы своевременно выявлять отклонения от плана и принимать корректирующие меры. Контроль может осуществляться как путем непосредственного наблюдения за работой сотрудников, так и путем анализа отчетности и использования специализированных программных средств.

– обеспечение соответствия деятельности стандартам качества: важно обеспечить соответствие деятельности сотрудников служб установленным стандартам качества обслуживания. Это может достигаться путем проведения регулярных тренингов и инструктажей, а также путем проведения аудитов и проверок качества работы.

– мотивация сотрудников: для обеспечения эффективной работы сотрудников служб необходимо использовать различные методы мотивации, включая материальное стимулирование, признание заслуг и предоставление возможностей для профессионального развития.

Разработка плана целей деятельности служб является основой для эффективного управления предприятием туризма и гостеприимства. План целей должен соответствовать общей стратегии предприятия, быть разработан в соответствии с общей стратегией предприятия и направлен на достижение долгосрочных целей. Важно, чтобы план был конкретным, измеримым, достижимым, релевантным и ограниченным по времени (SMART), каждая цель должна быть четко сформулирована, иметь конкретные показатели, по которым можно оценить ее достижение, быть реалистичной, соответствовать общей стратегии предприятия и иметь определенные сроки выполнения.

План должен быть гибким и учитывать уникальные потребности каждой службы. Так, задачи службы приема и размещения могут включать увеличение среднего чека или повышение уровня удовлетворенности клиентов, а для службы питания приоритетом может быть снижение себестоимости или увеличение объема продаж. Чтобы оставаться актуальным, план

следует регулярно адаптировать к изменениям на рынке, доступным ресурсам и результатам деятельности служб.

Эффективное управление предприятием туризма и гостеприимства требует интеграции функций координации, контроля и планирования. Важно обеспечить взаимодействие между службами, контролировать выполнение задач, поддерживать соответствие стандартам качества и мотивировать сотрудников. План целей, разработанный в соответствии с общей стратегией предприятия и адаптированный к потребностям каждой службы, должен регулярно пересматриваться и корректироваться, обеспечивая непрерывное улучшение деятельности.

5.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

В сфере туризма и гостеприимства, корректное и оперативное осуществление расчетов с потребителями является неотъемлемой частью обеспечения качественного обслуживания и поддержания положительного имиджа предприятия.

Этот процесс включает в себя:

1. Определение стоимости услуг: точное определение стоимости оказанных услуг в соответствии с установленными тарифами и правилами ценообразования. Важно учитывать все факторы, влияющие на стоимость, такие как сезонность, продолжительность пребывания, дополнительные услуги и скидки;

2. Выставление счетов: корректное и своевременное выставление счетов за предоставленные услуги. Счета должны быть понятными и содержать полную информацию о предоставленных услугах, их стоимости, дате оказания и контактных данных предприятия;

3. Прием оплаты: обеспечение приема оплаты различными способами, удобными для потребителей, такими как наличный расчет, банковские карты, электронные платежи и банковские переводы. Важно обеспечить безопасность платежей и соблюдать установленные правила и процедуры;

4. Ведение учета: ведение точного учета всех произведенных расчетов и формирование соответствующей отчетности. Учет должен быть прозрачным и соответствовать установленным стандартам бухгалтерского учета.

5. Разрешение спорных ситуаций: оперативное и профессиональное разрешение спорных ситуаций, связанных с расчетами. Важно проявлять клиентоориентированность и стремиться к урегулированию конфликтов мирным путем.

В современном мире эффективное управление предприятиями туризма и гостеприимства невозможно без использования специализированных программных средств. Важным аспектом профессиональной подготовки сотрудников является отработка навыков работы с такими программами и их модулями, включая:

- системы управления отелями (PMS): умение работать с системами управления отелями для автоматизации процессов бронирования, регистрации, управления номерным фондом и расчетов с клиентами;

- системы управления ресторанами (POS): навыки работы с системами управления ресторанами для автоматизации процессов приема заказов, учета товаров и расчетов с клиентами;

- системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): умение использовать системы управления взаимоотношениями с клиентами для сбора и анализа информации о клиентах, персонализации обслуживания и проведения маркетинговых кампаний;

- системы онлайн-бронирования: навыки работы с системами онлайн-бронирования для привлечения клиентов и увеличения продаж;

- бухгалтерские программы: умение работать с бухгалтерскими программами для ведения учета и формирования отчетности.

Ключевым элементом качественного обслуживания в туризме и гостеприимстве является предоставление полной и достоверной информации об услугах и правилах безопасности. Это требует от сотрудников умения четко и понятно рассказывать об услугах, их стоимости и преимуществах, обязательно информировать о правилах безопасности (особенно при пользовании бассейнами, аттракционами и т. п.), оперативно отвечать на вопросы клиентов и эффективно работать с жалобами, проявляя клиентоориентированность и стремясь к разрешению любых проблем.

Оформление счетов на предоплату и подтверждение услуг является важным этапом взаимодействия с клиентом и требует четкости и профессионализма. Этот процесс включает в себя:

- оформление счетов на предоплату: корректное оформление счетов на полную или частичную предоплату забронированных услуг. В счете должны быть указаны данные клиента, перечень услуг, их стоимость и размер предоплаты;

- подтверждение услуг: своевременное подтверждение забронированных услуг после получения предоплаты. Подтверждение должно быть отправлено клиенту в удобной для него форме (например, по электронной почте или в виде SMS-сообщения);

- ведение учета предоплаты: ведение точного учета всех полученных предоплат и отражение их в бухгалтерской отчетности;

- своевременное информирование: Своевременное информирование клиента об остатке суммы к оплате и сроках ее внесения.

Вышеперечисленные навыки и процессы являются неотъемлемыми составляющими успешной деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Постоянное совершенствование этих навыков и оптимизация процессов позволит предприятиям обеспечивать высокий уровень обслуживания клиентов, повышать конкурентоспособность и достигать устойчивых финансовых результатов.

5.5 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

Процессы оформления и обработки заказов клиентов, калькуляции стоимости услуг, а также приема заявок (по телефону, факсу, через Интернет) являются критически важными для предприятий туризма и гостеприимства. От точности выполнения этих операций зависит не только удовлетворенность клиентов, но и эффективность работы всего предприятия.

Оформление и обработка заказов клиентов является важным этапом в цикле оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства. Этот процесс требует внимательности, точности и оперативного реагирования на запросы клиентов.

Он включает в себя:

- прием заказа: регистрация заказа клиента, включая указание всех необходимых деталей: вид услуги, дата и время оказания, количество участников, особые пожелания и т. д.;
- проверка доступности: подтверждение возможности оказания услуги в указанные клиентом сроки и в соответствии с его требованиями;
- оформление заказа: формирование официального документа (заказа), содержащего все детали заказа и подтверждающего его принятие к исполнению;
- подтверждение заказа: отправка клиенту подтверждения заказа, содержащего все детали заказа, условия оказания услуги и контактную информацию предприятия;
- внесение изменений: обработка запросов клиентов на внесение изменений в заказ, таких как изменение даты и времени оказания услуги, количества участников, состава заказа и т. д.

Точное и прозрачное определение стоимости услуг является важным фактором для обеспечения доверия клиентов и предотвращения конфликтов.

Выполнение калькуляции стоимости услуг включает в себя:

- определение перечня услуг: определение полного перечня услуг, входящих в заказ клиента;
- определение тарифов: Определение тарифов на каждую услугу в соответствии с действующим прайс-листом и правилами ценообразования;
- расчет стоимости: расчет общей стоимости заказа путем суммирования стоимости всех услуг;

– учет скидок и надбавок: учет всех применимых скидок и надбавок, таких как скидки для постоянных клиентов, сезонные скидки, надбавки за срочность и т. д.;

– предоставление информации: предоставление клиенту полной и понятной информации о стоимости заказа, включая детализацию по каждой услуге и учет всех скидок и надбавок.

Предприятия туризма и гостеприимства должны обеспечивать возможность приема заявок на оказание услуг различными способами, удобными для клиентов, включая телефон, факс и Интернет. Важным аспектом является владение сотрудниками навыками приема заявок на русском и иностранном языках для обслуживания международных клиентов.

Этот процесс включает в себя:

1. Вежливое общение: установление контакта с клиентом и вежливое общение с ним, выяснение его потребностей и пожеланий;

2. Точное фиксирование информации: точное фиксирование всей необходимой информации о заказе, включая вид услуги, дата и время оказания, количество участников, особые пожелания и контактные данные клиента.

3. Подтверждение принятия заявки: подтверждение клиенту принятия заявки и сообщение ему о дальнейших шагах.

Процесс внесения изменений в заказ требует особой внимательности и оперативности, чтобы не допустить ошибок и обеспечить удовлетворенность клиента. Он включает в себя:

– прием запроса на изменение: получение от клиента запроса на внесение изменений в заказ, выяснение причин изменения и его конкретных деталей;

– оценка возможности внесения изменений: оценка возможности внесения изменений в заказ с учетом доступности ресурсов и действующих правил;

– согласование изменений: Согласование изменений с клиентом и подтверждение новой стоимости заказа, если это необходимо;

– оформление изменений: внесение изменений в заказ и формирование нового документа, отражающего все изменения;

– подтверждение изменений: отправка клиенту подтверждения внесенных изменений в заказ.

Четкое и эффективное выполнение вышеперечисленных процессов является важным фактором для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов, повышения их лояльности и увеличения прибыльности предприятия. Важно постоянно совершенствовать эти процессы и обеспечивать надлежащую подготовку персонала для их выполнения.

5.6 Координировать работу по реализации заказа

Туристический бизнес – это динамичная и конкурентная сфера, требующая постоянного совершенствования операционных процессов и предложения востребованных продуктов.

Успех в этой отрасли зависит от нескольких ключевых факторов:

Клиентоориентированность: Предоставление высококачественного сервиса и удовлетворение потребностей клиентов.

– эффективность: оптимизация процессов для снижения затрат и повышения производительности;

– инновации: Постоянное создание новых и привлекательных туристских продуктов;

– координация: обеспечение слаженной работы всех подразделений компании.

В данном контексте два ключевых процесса требуют особого внимания: координация реализации заказа и формирование туристского продукта. Каждый из этих процессов имеет свои особенности и требует применения определенных методов и инструментов.

1. Координация работы по реализации заказа. Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг:

1.1 Цель: обеспечение бесперебойного и качественного предоставления услуг, заказанных клиентом.

1.2 Ключевые этапы:

– прием и оформление заявки: регистрация запроса клиента, проверка наличия необходимых услуг (авиабилеты, отели, экскурсии), оформление договора и выдача ваучеров;

– координация бронирования: взаимодействие с поставщиками услуг (отелями, авиакомпаниями, туроператорами) для подтверждения бронирований и обеспечения соответствия услуг запросу клиента;

– информирование клиента: Регулярное предоставление клиенту информации о статусе его заказа, изменениях в расписании, необходимых документах и других важных деталях;

– разрешение проблем: Оперативное реагирование на любые возникающие проблемы или вопросы со стороны клиента;

– послепродажное обслуживание: сбор обратной связи от клиента после завершения поездки для оценки качества предоставленных услуг и выявления областей для улучшения.

1.3 Необходимые инструменты и навыки:

– CRM-системы для управления заявками и клиентскими данными;

– системы бронирования авиабилетов и отелей;

– навыки общения с клиентами и решения проблем;

– знание туристического законодательства и стандартов качества.

2. Формирование туристского продукта:

2.1 Цель: создание привлекательных и востребованных туристских предложений, отвечающих потребностям целевой аудитории.

2.2 Ключевые этапы:

- исследование рынка: анализ потребностей и предпочтений туристов, изучение тенденций рынка, анализ конкурентов;
- разработка концепции продукта: определение направления, целевой аудитории, уникальных характеристик продукта (например, тематика, продолжительность, включенные услуги);
- составление маршрута: разработка детального маршрута путешествия, включающего посещение интересных мест, достопримечательностей и развлечений;
- подбор поставщиков услуг: выбор надежных и качественных поставщиков услуг (отелей, транспортных компаний, экскурсионных бюро);
- определение цены: расчет стоимости продукта, учитывая все затраты и желаемую прибыль;
- маркетинг и продвижение: Разработка маркетинговой стратегии и создание рекламных материалов для привлечения клиентов.

2.3 Необходимые инструменты и навыки:

- инструменты анализа рынка (например, статистические данные, опросы клиентов);
- креативное мышление и навыки разработки уникальных предложений;
- знание географии и культуры различных стран и регионов;
- навыки ведения переговоров и установления партнерских отношений с поставщиками услуг.

Важно понимать, что координация реализации заказа и формирование туристского продукта – это взаимосвязанные процессы. Качественно сформированный туристский продукт, отвечающий потребностям клиентов, будет пользоваться спросом. Эффективная координация реализации заказа обеспечит удовлетворенность клиентов и создаст положительную репутацию компании.

Эффективная координация работы по реализации заказов и грамотное формирование туристских продуктов являются залогом успеха любой туристической компании. Постоянное совершенствование этих процессов, использование современных технологий и акцент на клиентском сервисе позволят компании занять лидирующие позиции на рынке и обеспечить стабильную прибыльность. Дальнейшие исследования и внедрение инновационных подходов в эти области позволят туристической индустрии продолжить развиваться и удовлетворять растущие потребности путешественников.

6 Индивидуальное задание

Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг

В рамках прохождения производственной практики, было дано несколько задач:

– монтаж видео на тему «Тур в Вэйхай». Действия: руководитель предоставил мне видеоматериалы с достопримечательностями города Вэйхай. Я осуществила синхронизацию звуковой дорожки с видео и произвела оформление материалов в вертикальном формате, оптимизируя их для удобного просмотра;

– фото редактирование изображений. Необходимо было создать яркие и привлекательные изображения, информирующие туристов о новых направлениях и в датах их доступности: Далянь/авиа и Сиань/авиа [9, 10] (Приложение А);

– проверка списков на прохождение границы. Сравнение оригинальных документов. Действия: Мне были предоставлены бумажные носители. Моей задачей являлось сопоставление оригинальных документов, представленных в распечатанном виде, с листком поездки с целью выявления и устранения несоответствий или ошибок;

– осуществление поиска туров в город Мишань, с датами заезда 30 апреля и выезда 3 мая этого года, с целью установления партнерских отношений для дальнейшего сотрудничества. [11];

– заполнение договоров о реализации туристического продукта. В период с января по март текущего года мной осуществлялось документационное обеспечение реализации туристических продуктов, включающее в себя заполнение договоров на основании предоставленных списков данных и калькуляцию итоговой стоимости туристической услуги;

– заполнение электронной путевки. Мне нужно было заполнить и отправить в Министерство экономического развития РФ уже выполненные путёвки для закрытия отчётности компании [12];

– видеосъемка места нахождения «Туристической фирмы ПланетаЛайн». Мне необходимо было осуществить видеодокументацию пешеходного маршрута от гостиницы "Приморье" к офису туристической фирмы «ПланетаЛайн» с целью визуальной репрезентации логистики доступа к организации (Приложение Б).

Заключение

Прохождение практики на предприятии ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» позволило закрепить и расширить знания, полученные в ходе теоретических и практических занятий, а также приобрести ценные практические навыки.

Документация туристической фирмы подразделяется на три основных типа, соответствующих различным сферам деятельности: учредительные и разрешительные документы, документация, связанная с разработкой туров, и документы, предоставляемые туристам.

Структура управления организацией представляет собой упорядоченную систему взаимосвязанных элементов, обеспечивающих эффективное функционирование и развитие организации как единого целого. ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» использует функциональную структуру управления, распространенную среди небольших предприятий.

ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» на протяжении 19 лет занимается организацией путешествий и экскурсий в различные страны, включая Китай, Таиланд, Японию и другие.

Персонал компании играет ключевую роль в предоставлении качественных услуг туристам. Культура предприятия «ПланетаЛайн» формируется из совокупности норм, правил и ценностей, которыми руководствуются сотрудники. Эта культура определяет систему взаимоотношений, распределение полномочий, стиль управления, кадровые решения и перспективы развития организации.

Практика на предприятии ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» позволила закрепить и расширить теоретические знания и приобрести практические навыки.

Документация туристической фирмы подразделяется на три основных типа: учредительные и разрешительные документы, документация, связанная с разработкой туров, и документы, предоставляемые туристам.

ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» использует функциональную структуру управления, что характерно для небольших предприятий.

Компания на протяжении 19 лет успешно занимается организацией путешествий и экскурсий в различные страны.

Персонал компании и корпоративная культура играют ключевую роль в предоставлении качественных услуг туристам и определяют систему взаимоотношений, распределение полномочий, стиль управления и перспективы развития организации.

Продвижение туристского продукта представляет собой набор стратегий, предназначенных для увеличения его продаж. Оно включает в себя различные методы, такие как реклама, участие в отраслевых выставках, создание информационных центров и выпуск печат-

ных материалов, таких как каталоги и буклеты. Эти усилия направлены на повышение осведомленности о продукте, привлечение потенциальных клиентов и, в конечном итоге, увеличение доходов от туризма.

Туристическая компания «ПланетаЛайн» использует буклеты в качестве инструмента продвижения своих собственных туристических продуктов и услуг. Эти буклеты призваны привлечь больше туристов и побудить их приобрести предлагаемые компанией туры и мероприятия. Буклеты предоставляют подробную информацию о проектах «ПланетаЛайн», их уникальных особенностях и преимуществах, а также контактную информацию для бронирования. Компания распространяет эти буклеты через различные каналы, такие как туристические агентства, информационные центры и онлайн-платформы, чтобы охватить более широкую аудиторию потенциальных туристов.

Успех и устойчивое развитие туризма на предприятии тесно связаны с обеспечением безопасности туристов. Предприятие должно уделять первостепенное внимание защите жизни, здоровья и имущества своих клиентов на всех этапах их путешествия. Это включает в себя реализацию мер по минимизации рисков, таких как несчастные случаи, болезни, кражи и другие угрозы. Предприятие должно разработать и внедрить всеобъемлющие протоколы безопасности, которые соответствуют отраслевым стандартам и нормативным требованиям. Обеспечение безопасности туристов не только защищает их благополучие, но и укрепляет репутацию предприятия и способствует положительному опыту клиентов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Линдер В. И. ТУРИЗМ // Большая российская энциклопедия. Том 32. Москва, 2016, стр. 531-532
- 2 О компании // ПланетаЛайн URL: <https://planetaline1.ru/o-kompanii> (дата обращения: 02.04.25).
- 3 ООО ТУРИСТИЧЕСКАЯ ФИРМА ПЛАНЕТАЛАЙН // СПАРК интерфакс URL: <https://spark-interfax.ru/primorski-krai-vladivostok/ooo-turisticheskaya-firma-planetain-inn-2539074180-ogrn-1062539032445-3c6b28c63fbc4b05b62ecea3e918caff> (дата обращения: 02.04.25).
- 4 "Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 29.05.2024) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2024)
- 5 ООО "Планета ВЛ" // Rusprofile URL: <https://www.rusprofile.ru/id/767596> (дата обращения: 02.04.25).
- 6 Найти, сохранить и защитить: как СУБД помогают аналитикам и маркетологам // Яндекс.Практикума URL: <https://practicum.yandex.ru/blog/chto-takoe-subd/> (дата обращения: 02.04.25).
- 7 Страхование путешественников по России // ДальЖАСО URL: https://www.dalgaso.ru/to_private_individuals/travel_insurance/travellers_insurance_in_russia/ (дата обращения: 02.04.25).
- 8 Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования // Генератор Продаж URL: <https://sales-generator.ru/blog/obrabotka-zakazov/> (дата обращения: 02.04.25).
- 9 Xian Pictures - page 2 // Wallpapers.com URL: <https://wallpapers.com/xian-pictures?p=2> (дата обращения: 02.04.25).
- 10 Dalian Streets // Pinterest URL: <https://ru.pinterest.com/kahikinui/dalian-streets/> (дата обращения: 02.04.25).
- 11 Мишань – всего за 6200! Без ожидания на границе! Рейсовый автобус во Владивостоке // FarPost.ru URL: <https://www.farpost.ru/vladivostok/rest/china/mishan-vsego-za-6200-bez-ozhidaniya-na-granice-rejsovyj-avtobus-126085857.html> (дата обращения: 02.04.25).

Приложение А

(обязательное)

Фото редактирование изображений. Туры в Далянь/авиа и Сиань/авиа



Рисунок А. 1 – Фото редактирование изображения тура в Далянь/авиа



Рисунок А. 2 – Фото редактирование изображения тура в Сиань/авиа

Приложение Б

Видеосъемка места нахождения «Туристической фирмы ПланетаЛайн»



Рисунок Б.1 – Начало видео. Гостиница «Приморье»

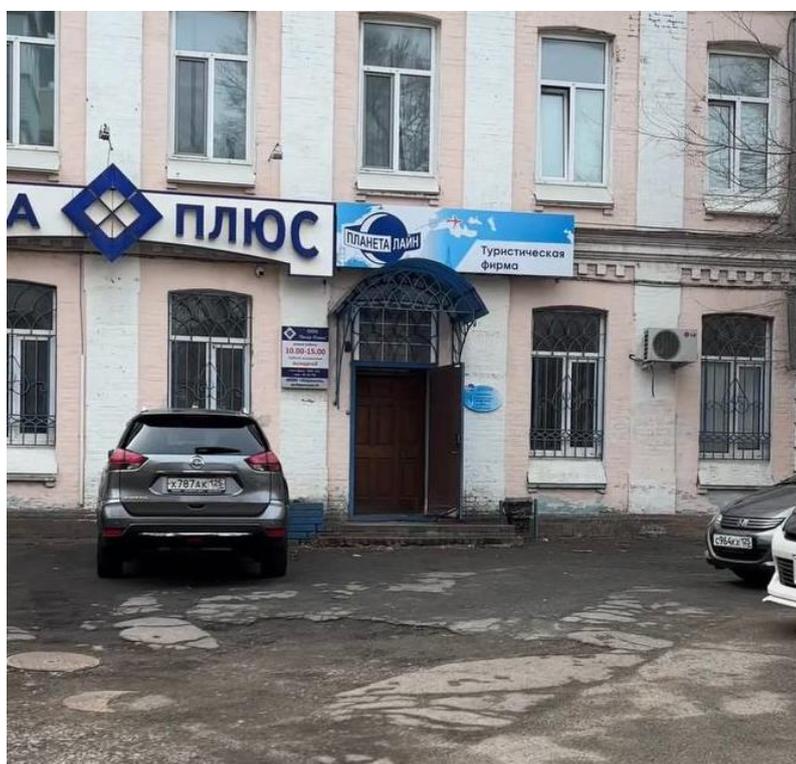


Рисунок Б.2 – Конец видео. «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Студент(ка) Филиппова Виктория Николаевна

Фамилия Имя Отчество

обучающийся(аяся) на 2 курсе, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство направляется на производственную практику по ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг в объеме 108 часов

в период с «02» апреля 2025 г. по «22» апреля 2025 г.

в организации «Туристическая фирма ПланетаЛайн» 690003, Приморский край, г. Владивосток, Посыетская ул, д. 15, офис 04

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной практики:

№ п/п	Виды работ	Кол-во часов
1.	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики; согласование плана практики; получение индивидуального задания на практику.	0,5
2.	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности на предприятии; общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии.	0,5
3.	Ознакомление с предприятием	6
4.	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	10
5.	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб	6
6.	Разработка плана целей деятельности служб	6
7.	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	6
8.	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	6
9.	Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей	6
10.	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке	6
11.	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг	6
12.	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг	6
13.	Внесение изменений в заказ	6
14.	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг	12
15.	Формирование туристского продукта	12
16.	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета по практике.	12

Дата выдачи задания «02» апреля 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «22» апреля 2025 г.

Руководитель


подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент Филиппова Виктория Николаевна

Фамилия Имя Отчество

обучающийся на 2 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
 прошел производственную практику по ПМ.01. Организация и контроль текущей
 деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02. Предоставление
 туроператорских и турагентских услуг

в объеме 108 часов в период

с 02 апреля 2025 г. по 22 апреля 2025 г.

в ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

наименование организации

Виды и качество выполнения работ в период прохождения практики:

Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	<i>Отлично</i>
ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб. Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг	<i>Отлично</i>
ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Разработка плана целей деятельности служб	<i>Отлично</i>
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями. Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг.	<i>Отлично</i>
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей. Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке. Внесение изменений в заказ	<i>Отлично</i>

ПК Координировать работу по реализации заказа	2.2	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг. Формирование туристского продукта	<i>отлично</i>
--	-----	--	----------------

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на продвинутом уровне

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

Дата 22 апреля 2025 г.

Оценка за практику *отлично*

Руководитель практики от предприятия

Тру
подпись

Е.В. Проконова
Ф.И.О.

М.П.



ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент (ка) Филиппова Виктория Николаевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Группа С-ТГ-23-Т1

Место прохождения практики ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»

Сроки прохождения с 02 апреля 2025г. по 22 апреля 2025г.

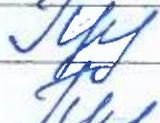
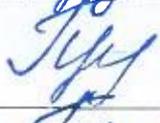
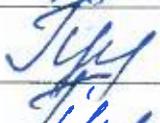
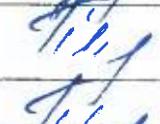
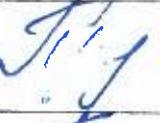
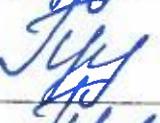
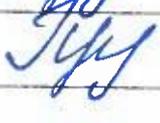
Инструктаж на рабочем месте «02» апреля 2025г

дата


подпись

Е. В. Прокопова

Ф.И.О. инструктирующего

Дата (период)	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
02.04.2025	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики; согласование плана практики; получение индивидуального задания на практику.	<i>отлично</i>	
02.04.2025	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности на предприятии; общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии.	<i>отлично</i>	
02.04.2025	Ознакомление с предприятием	<i>отлично</i>	
03.04.2025	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ	<i>отлично</i>	
04.04.2025	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб	<i>отлично</i>	
05.04.2025	Разработка плана целей деятельности служб	<i>отлично</i>	
07.04.2025	Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями	<i>отлично</i>	
08.04.2025	Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг	<i>отлично</i>	
10.04.2025	Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей	<i>отлично</i>	
11.04.2025	Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке	<i>отлично</i>	
12.04.2025	Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг	<i>отлично</i>	

14.04.2025	Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг	отлично	<i>Гру</i>
15.04.2025	Внесение изменений в заказ	отлично	<i>Гру</i>
16.04.2025- 17.04.2025	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг	отлично	<i>Гру</i>
18.04.2025- 19.04.2025	Формирование туристского продукта	отлично	<i>Гру</i>
21.04.2025- 22.04.2025	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета по практике.	отлично	<i>Гру</i>

Руководитель практики от предприятия

Гру
подпись

Е. В. Прокопова

Ф.И.О.



Характеристика

За время прохождения производственной практики в туристической фирме «Туристическая фирма ПланетаЛайн» студентка Филиппова Виктория Николаевна проявила себя дисциплинированно. Основной задачей ее практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн». Под руководством опытных специалистов турфирмы, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

За период практики приобрела следующие компетенции:

- изучение директивных и инструктивных материалов, используемых предприятием, организацией в сфере услуг;
- обучение сбору, первичной обработке и анализу справочных материалов по туризму;
- составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта;
- закрепление и углубление полученных студентом в колледже теоретических знаний по основным дисциплинам.

Во время прохождения практики, проявила себя активным, дисциплинированным студентом, смогла охватить очень большой объем необходимой информации.

Ко всем заданиям своей производственной практики относилась очень ответственно, поручения с документами выполнял аккуратно. Практическая работа заслуживает высокой оценки.

Оценка руководителя от практики – отлично.

Руководитель практики от организации



Е.В. Прокопова



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Филиппова Виктория Николаевна
Подразделение Академический колледж Группы С-ТГ-23-Т1
согласно приказу ректора № 543-а от 25.03.2025 года
направляется в ООО "Туристическая фирма Планета Лайн", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» на срок 3 недели с 02.04.2025 года по
22.04.2025 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Туристическая фирма Планета Лайн"	02.04.2025	
ООО "Туристическая фирма Планета Лайн"	22.04.2025	