

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

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

период с «21» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.

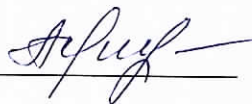
Студент группы
СО-ТУ-22-1



А.Д. Калинина

Наименование предприятия: ООО «Дороги мира»

Руководитель практики
от предприятия



А.Ю. Филимонова

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО



Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Дороги мира».....	4
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Дороги мира».....	4
1.2 Учредительные документы, организационно - правовая форма и форма собственности предприятия	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	8
1.5 Перспективы развития предприятия	9
2 Организационно - технологические аспекты деятельности предприятия	12
2.1 Анализ деятельности предприятия.....	12
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	13
2.3 Информационные технологии предприятия.....	14
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	16
4 Система обеспечения безопасности	18
5 Технология формирования профессиональных компетенций	19
6 Индивидуальное задание	28
Заключение	29
Список использованных источников	30
Приложение А. Схема проезда к ООО «Дороги мира».....	31
Приложение Б. Социальные сети.....	32

Введение

Туризм - это многогранный феномен современной цивилизации, представляющий собой уникальное явление, объединяющее в себе экономические, социальные, культурные и рекреационные аспекты. Это своего рода "зеркало", отражающее многообразие интересов, предпочтений и стремлений людей к познанию окружающего мира, гармонизации духовной и физической сфер своей жизни.

Очевидно, что в современном обществе туризм играет важнейшую роль, выступая не только эффективным инструментом для организации досуга, но и двигателем социально-экономического прогресса. Развитие индустрии гостеприимства, транспортной инфраструктуры, сферы развлечений, общепита и других смежных отраслей обеспечивает создание новых рабочих мест, рост налоговых поступлений в бюджеты различных уровней, а также способствует культурному обмену и повышению качества жизни населения.

В этом контексте особую значимость приобретает такой вид практического обучения, как производственная практика студентов в профильных туристических организациях. Именно она позволяет будущим специалистам отрасли в полной мере проявить свои профессиональные компетенции, применить теоретические знания на практике и приобрести бесценный опыт работы в реальных условиях. Прохождение практики дает возможность студентам не только глубже понять специфику туристической деятельности, но и определить дальнейший вектор своего профессионального развития.

Туристический рынок постоянно растет и развивается, открывая все новые возможности для самореализации. Поэтому подготовка высококвалифицированных кадров, способных эффективно работать в сфере туризма, становится важнейшей задачей системы профессионального образования. Только комплексный подход, сочетающий фундаментальную теоретическую базу и практико-ориентированное обучение, может обеспечить формирование необходимых профессиональных компетенций.

Актуальность приобретаемого практического опыта сложно переоценить, ведь квалифицированные специалисты, владеющие современными технологиями работы, востребованы на рынке труда. Именно они способны обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов и продвижение туристических услуг, тем самым способствуя дальнейшему развитию индустрии гостеприимства.

Результаты прохождения производственной практики, представленные в данном отчете, станут ценным вкладом в мою профессиональную подготовку к работе в сфере туризма. Полученные компетенции и накопленный опыт будут служить надежным фундаментом для моей будущей карьеры.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Дороги мира»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Дороги мира»

Название компании: Турагентство ООО «Дороги мира». Местонахождение: 690090, Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 51 (офис 6). Часы работы: понедельник-пятница 10:00-18:00; суббота-воскресенье выходные. Телефон: +7 (902) 555-53-53 (Приложение А).

Компания ООО «Дороги мира» была официально зарегистрирована 13 октября 2014 года в городе Владивостоке. Основным направлением работы предприятия является сфера туризма и оказание туристских услуг.

Возглавляет ООО «Дороги мира» опытный руководитель - директор Наталья Владимировна Дёмина. С первых дней работы компания поставила перед собой амбициозные цели - стать ведущим туристским оператором не только в пределах Владивостока, но и во всём Приморском крае.

Согласно информации, размещенной на официальном сайте организации, ООО «Дороги мира» позиционирует себя как клиентоориентированная компания, готовая отправить своих туристов по любым "дорогам мира". Особое внимание уделяется тщательному учету пожеланий клиентов и обеспечению высочайшего качества предоставляемых услуг.

Организация специализируется преимущественно на организации туров в Китай. Компания предлагает разнообразные варианты путешествий в эту популярную туристическую дестинацию - от классических экскурсионных программ по крупным городам до индивидуальных туров с возможностью посещения малоизвестных живописных уголков.

Помимо поездок в Китай, ООО «Дороги мира» организует туры и в другие популярные зарубежные направления - Турцию, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Мальдивы, Египет и другие страны. Компания предлагает как стандартные экскурсионные программы, так и индивидуальные туры с учетом пожеланий клиентов.

Не ограничиваясь международными направлениями, ООО «Дороги мира» также активно развивает внутрироссийские туристические поездки. Компания осуществляет бронирование авиа- и ж/д билетов, организует речные круизы, разрабатывает туристические программы "под ключ" и экскурсионные туры по России.

Особое место в деятельности занимают поездки и экскурсии по Приморскому краю. Компания предлагает автобусные и пешеходные экскурсии, гастрономические туры, походы и путешествия по интересным уголкам региона.

Помимо основной деятельности туристских агентств, компания также осуществляет деятельность туроператоров, оказывает услуги по бронированию, предоставляет

туристическую информацию и экскурсионные услуги. Такая диверсификация позволяет ООО «Дороги мира» предлагать своим клиентам широкий спектр туристических продуктов и решений.

За 9 лет работы на рынке компания накопила значительный опыт и зарекомендовала себя как надежный и ответственный туристический оператор. Постоянное расширение ассортимента услуг, применение новейших технологий и высокий уровень сервиса позволяют ООО «Дороги мира» успешно конкурировать на региональном рынке и стремиться к лидерским позициям.

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

Фирменное наименование предприятия: ООО «Дороги Мира», действующее на основании Лицензии РТО 000170 о праве ведения туристической деятельности. Является обществом с ограниченной ответственностью. Участники общества обязаны: оплачивать доли в уставном капитале общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены Федеральным законом и договором об учреждении общества; а также не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности общества.

Кроме этого, такая организация имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Общество с ограниченной ответственностью считается созданным как юридическое лицо с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации юридических лиц. При этом ООО создается без ограничения срока, если иное не установлено его уставом.

Документы туристской фирмы «Дороги мира» можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности: учредительные и иные разрешительные документы; документы, относящиеся к разработке туров; документы, выдаваемые туристам.

Для государственной регистрации ООО были подготовлены следующие документы: устав; учредительный договор; был составлен протокол общего собрания участников общества; квитанция об оплате в Сберегательном банке государственной пошлины в связи с регистрацией предприятия; заявление установленной формы о государственной регистрации юридического лица при создании, подписанным любым из 2 учредителей в присутствии нотариуса.

Этот комплект документов был направлен в налоговую инспекцию Фрунзенского района и налоговая инспекция выдала два свидетельства: о государственной регистрации

юридического лица; о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения [1].

Уставной капитал общества составляется из вкладов его участников и определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов [2].

Высшим органом общества с ограниченной ответственностью является общее собрание его участников. Общество может быть добровольно ликвидировано или реорганизовано в акционерное общество или в производственный кооператив по единогласному решению его участников.

В Уставе ООО «Дороги мира» содержатся данные о его юридическом статусе, структуре, виде деятельности, участниках Общества, их правах и обязанностях. В этом документе расшифровывается информация о том, какой должен быть уставный капитал Общества, какие оно может принимать вклады, в каких случаях может производиться увеличение уставного капитала Общества: за счет вкладов участников Общества, за счет его имущества, а так же за счет дополнительных вкладов его участников и вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество. Также говорится, в каких случаях происходит переход доли участника в уставном капитале общества к другим участникам Общества и третьим лицам, каким имуществом может обладать Общество (вклады участников, доходы, получаемые от хозяйственной деятельности Общества), кто являются органами управления Общества, когда проводится очередное общее собрание участников Общества, а когда внеочередное, о документации, сделках. ООО «Дороги мира» относится к турагентствам.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Как любая другая коммерческая организация, ООО «Дороги мира» представляет собой целостную систему, состоящую из взаимосвязанных элементов, нацеленных на достижение поставленных целей.

В основе функционирования предприятия лежит эффективное распределение обязанностей, полномочий и ответственности между сотрудниками различных подразделений.

В штате турагентства «Дороги мира» работают:

Директор турагентства. Функциональные обязанности – оформление разрешительных документов, согласований со службами. Подпись важных документов, заключение договоров с туристическими фирмами других стран, подбор кадрового состава на появляющиеся должности, контроль деятельности всего турагентства.

Менеджеры по туризму. В первую очередь, менеджеры по туризму отвечают за формирование и продвижение конкурентоспособных туристических продуктов. Им

приходится тщательно анализировать потребности клиентов, изучать рыночные тенденции, взаимодействовать с поставщиками услуг, а также разрабатывать эффективные маркетинговые стратегии.

Кроме того, в сферу ответственности этих специалистов входит организация всех этапов обслуживания туристов – от бронирования билетов и гостиниц до встречи и сопровождения групп. Их профессионализм и клиентоориентированность являются ключевыми факторами успеха компании на региональном туристическом рынке.

Особое место в работе менеджеров занимает развитие различных направлений туризма. К ним относятся:

1. Туры за рубеж:

Менеджеры компании организуют поездки в такие популярные страны, как Турция, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Мальдивы, Китай, Египет и другие. Они тщательно прорабатывают все аспекты этих туров: от бронирования авиабилетов и отелей до формирования насыщенных экскурсионных программ.

2. Поездки по России:

Внутрироссийские направления также занимают важное место в линейке предложений компании. Менеджеры ООО "Дороги мира" организуют не только бронирование билетов и размещение, но и полноценные туристические программы "под ключ", включающие речные круизы, экскурсионные туры по историческим и культурным центрам страны.

3. Региональные туры в Приморье:

Отдельным направлением деятельности компании являются поездки по Приморскому краю. Менеджеры разрабатывают автобусные и пешеходные экскурсии, гастрономические туры, а также активные программы с походами и путешествиями по живописным уголкам региона.

Директором турфирмы «Дороги мира» является Дёмина Наталья Владимировна, на данный момент под ее руководством находятся 3 человека:

- Заместитель директора;
- Менеджер по туризму принимающий;
- Менеджер по туризму отправляющий.

В основе управления ООО «Дороги Мира» лежит линейно-функциональная структура управления персоналом (рисунок 1).

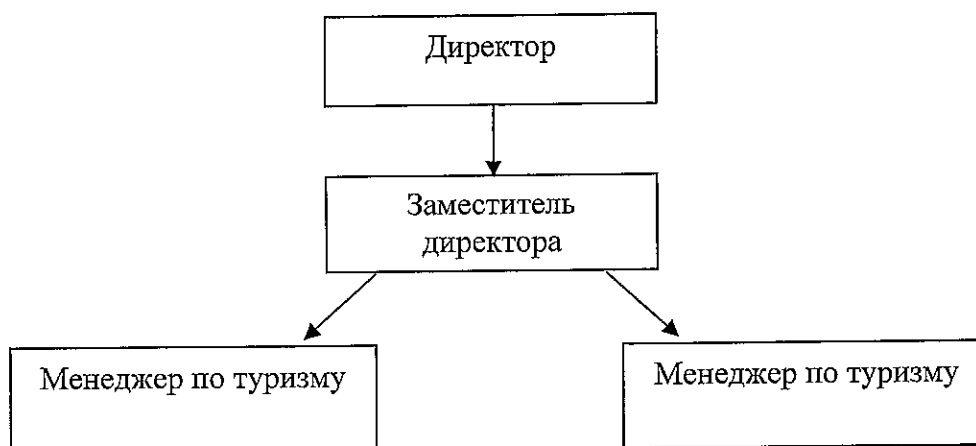


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Директор решает самостоятельно все вопросы деятельности организации, действует от имени компании, представляет его интересы перед другими фирмами и организациями. Также данное лицо распоряжается в пределах предоставленного ему права имуществом предприятия, заключает договора, в том числе и по, найму работников. Он несет в пределах своих полномочий полную ответственность за деятельность организации, обеспечение сохранности товарно–материальных ценностей, денежных средств и другого имущества. Директор и заместитель директора имеют многолетний опыт работы в туристской сфере.

Менеджеры по туризму непосредственно работают с потенциальными туристами. Осуществляют полное консультирование и продажу туров. Отслеживают процесс реализации туристских услуг. Выступают перед руководством с предложениями, которые позволят повысить лояльность клиентов, их удовлетворенность предоставленными услугами компании, что, в конечном счете, ведет к увеличению прибыли предприятия. Менеджеры по туризму - специалисты с профильным образованием и опытом от 3 до 7 лет.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Для работы с клиентами ООО "Дороги мира" располагает единственным офисом в городе. Хотя помещение нельзя назвать современным, оно оснащено необходимым техническим оборудованием. Офис также располагает обширной информацией в виде буклетов и наглядных материалов. Это позволяет предоставлять клиентам полную и актуальную информацию о предлагаемых турах и услугах. Компания стремится обеспечить комфортные условия для взаимодействия с потребителями туристских услуг.

Основные виды деятельности ООО «Дороги мира»: является деятельность туристских агентств.

Дополнительные виды деятельности:

- деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания;
- деятельность туроператоров;
- услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность;
- деятельность по предоставлению туристических информационных услуг;
- деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг.
- ООО «Дороги мира» предоставляет клиентам разнообразный выбор направлений:

Туры за границу: Турция, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Мальдивы, КНР, Египет и другие страны. Поездки по России, экскурсионные туры. Автобусные и пешеходные экскурсии по Приморью.

Основные задачи турфирмы ООО «Дороги мира»:

- изучение предпочтений и ожиданий потенциальных клиентов;
- всестороннее информирование об имеющихся возможностях для отдыха и путешествий;
- расчет оптимальной стоимости туров с учетом рыночной ситуации;
- продвижение туристических услуг с помощью эффективных рекламных кампаний;
- калькуляция туров по всем возможным маршрутам;
- поиск клиентов: посредством рекламы, личного контакта и прочих маркетинговых приёмов турфирмы ищут новых потребителей реализуемого ими продукта;
- работа с клиентами: непосредственно предоставление услуг, ведение сопровождающей туризм документации, обеспечение безопасности и страховки, анкетирование и ведение опросов о качестве услуг;
- организация продажи туров с применением современных методов работы с клиентами;
- подготовка, подбор и назначение на маршруты кадров, выполняющих функции контакта с туристами, координации и контроля за выполнением программ обслуживания (гидов-экскурсоводов, инструкторов, аниматоров, методистов и т.д.);
- постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов;
- акцент на развитии внутреннего туризма.

1.5 Перспективы развития предприятия

Турфирма ООО «Дороги мира» имеет хорошие перспективы развития благодаря разнообразию предлагаемых направлений, высокому профессионализму сотрудников и сотрудничеству с множеством партнёров.

Основные направления деятельности турфирмы включают организацию туров в Таиланд, Вьетнам, Филиппины, Бали, Европу и Китай. Также предлагаются групповые и индивидуальные путешествия, экскурсии и активный отдых.

Для определения стратегических позиций предприятия, необходимо определить место предприятия на рынке, способом сравнения двух компаний ООО «Дороги мира» и ООО «Владдискавери». В опросе принимали участие потенциальные покупатели компании «Дороги мира» и сотрудники туристской организации. Результаты опроса приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Сравнительный анализ приоритетов при выборе потребителями туристских фирм

Приоритет выбора	Число туристов, отдавших предпочтение туристской фирме на основе данного приоритета, %	
	«Дороги мира»	«Владдискавери»
Советы друзей и знакомых	70	30
Цена	45	55
Информация о туристской фирме в специальных справочниках и в Интернете	60	40
Набор предоставляемых услуг	45	55
Реклама	60	40
Личный опыт общения с организацией	85	15
Доброжелательность сотрудников фирмы	70	30
Хороший офис	50	50
Удобное месторасположение	50	50

Турфирмы «Дороги мира» и «Владдискавери» предлагают разные услуги. «Дороги мира» специализируется на активном отдыхе, пеших походах и сплавах по рекам, а также продаёт билеты на самолёт и помогает с оформлением виз. «Владдискавери» также предлагает экскурсии и туры, но их специализация шире: они организуют автобусные туры, исторические экскурсии и гастрономические туры.

Чтобы улучшить качество услуг турфирмы «Дороги мира», можно порекомендовать следующие меры:

1. Инвестировать в обучение и повышение квалификации персонала, чтобы сотрудники были компетентными и могли предоставлять высококачественные услуги.
2. Внедрить систему контроля качества, которая будет отслеживать удовлетворённость клиентов и эффективность работы сотрудников.

3. Разработать и внедрить стандарты обслуживания, которые будут гарантировать высокое качество предоставляемых услуг.

4. Регулярно проводить опросы и собирать обратную связь от клиентов, чтобы выявлять слабые стороны и улучшать обслуживание.

5. Активно использовать социальные сети и другие каналы коммуникации для продвижения своих услуг и взаимодействия с клиентами.

6. Расширять ассортимент предлагаемых услуг, чтобы удовлетворить различные потребности клиентов и повысить их лояльность.

7. Сотрудничать с надёжными партнёрами и поставщиками услуг, чтобы обеспечить безопасность и комфорт для туристов.

Реализация данных рекомендаций развития на основе грамотной стратегии и рационального управления позволит упрочить турфирме свои позиции на рынке туристических услуг, обеспечить эффективный рост и дальнейшее процветание компании.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия

2.1 Анализ деятельности предприятия

Предприятие «Дороги мира» было основано 13 октября 2014 года и занимается предоставлением туристических услуг. Основной вид деятельности компании — деятельность туристических агентств.

Компания имеет слоган: «Мы уверены, что в скором времени сделаем ООО «Дороги мира» лучшей туркомпанией не только во Владивостоке, но и во всём Приморском крае». Предприятие отправляет клиентов в путешествия по всему миру, учитывая их пожелания и обеспечивая качественный сервис на высшем уровне.

Учредительные документы компании включают лицензию РТО 000170, которая даёт право на ведение туристической деятельности. Организационно-правовая форма предприятия — общество с ограниченной ответственностью (ООО). Форма собственности — частная.

Организационная структура компании состоит из директора, заместителя директора, бухгалтера, менеджера по туризму, принимающего и менеджера по туризму, отправляющего. Управление предприятием осуществляется на основе линейно-функциональной структуры.

Основные задачи турфирмы «Дороги мира»:

- изучение потребностей потенциальных туристов;
- освещение возможностей отдыха и путешествий по различным направлениям;
- расчёт стоимости туров и определение цен с учётом рыночной ситуации;
- продвижение информации о турах с помощью рекламы;
- организация продажи туристского продукта согласно современным методам торговли и особенностям туристического рынка;
- развитие внутреннего туризма.

Предприятие специализируется на организации и проведении экскурсий по городу и краю.

«Дороги мира» сотрудничают с различными компаниями и организациями, что способствует успешному продвижению туристского продукта.

Производственная деятельность ООО «Дороги мира» включает следующие основные виды деятельности:

- 1) Деятельность туристических агентств.
- 2) Предоставление услуг по бронированию гостиниц и прочих мест для проживания туристов.

- 3) Предоставление экскурсионных туристических услуг.
- 4) Организация комплексного туристического обслуживания.
- 5) Организация перевозок пассажиров и грузов.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.

Культура предприятия

В компании уделяется особое внимание качеству обслуживания клиентов. Менеджеры отличаются отзывчивостью и радушием, что вызывает удовлетворение у клиентов. При подборе туров специалисты тщательно изучают потребности каждого клиента, предоставляя яркие описания с фотографиями, детальную информацию о стране и помогая в выборе оптимального варианта. Ко всем пожеланиям и предложениям клиентов здесь относятся с большим вниманием и ответственностью.

За время работы компания сумела выявить устойчивый спрос на туры в Китай, охватывая различные возрастные группы и виды отдыха. Особое внимание уделяется сезонности, так как в зависимости от времени года меняется востребованность поездок в разные страны и на различные курорты.

Персонал ООО «Дороги мира» – это сплоченная команда профессионалов, обладающих необходимой квалификацией, знанием законодательства, нормативной базы, материалов международных туристических организаций, а также свободным владением иностранными языками. Сотрудники способны дать четкие и исчерпывающие ответы на вопросы клиентов, постоянно повышая уровень своих знаний.

Ежегодно менеджеры компании проходят курсы повышения квалификации, а также имеют солидный стаж работы в туристической сфере. Специфика деятельности заключается в том, что результатом труда является не физический продукт, а услуга. Поэтому обслуживание клиентов отличается высокой организованностью и культурой, обеспечивая максимальное удовлетворение их потребностей.

Директор Наталья Владимировна уделяет большое внимание подбору персонала. Она лично проводит собеседования с кандидатами, стремясь выявить их заинтересованность в работе и желание профессионального развития. Особое значение она придает тому, как претендент проявляет себя в коллективе, демонстрирует инициативность.

Несмотря на небольшую численность штатных сотрудников, в компании царит творческая атмосфера. Коллектив генерирует множество новых идей, которые способствуют развитию фирмы на туристическом рынке. Такая вовлеченность персонала обусловлена тщательным подходом директора к формированию команды.

Условия труда в офисе соответствуют всем необходимым стандартам, обеспечивая комфортную рабочую обстановку. Новые сотрудники легко адаптируются, а корпоративные мероприятия способствуют сплочению коллектива.

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

Новые сотрудники компании легко и бесконфликтно проходят адаптацию на новом рабочем месте. Для наилучшего ознакомления с деятельностью, осуществляемой фирмой, у менеджеров есть специально отведенные часы.

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

Таким образом, ориентация на высокое качество обслуживания клиентов, профессионализм персонала и создание благоприятной внутренней среды являются ключевыми факторами успеха ООО «Дороги мира» на туристическом рынке.

2.3 Информационные технологии предприятия

В современных условиях активное внедрение компьютерных и информационных технологий становится неотъемлемым фактором повышения конкурентоспособности предприятий туристской индустрии. Широкое использование специализированного программного обеспечения, глобальных компьютерных сетей и современных IT-решений позволяет туристским организациям оптимизировать бизнес-процессы, повысить эффективность управления и улучшить качество обслуживания клиентов.

В ходе прохождения производственной практики в туристской фирме "Дороги мира" мною был изучен опыт применения различных информационных технологий. Так, компания активно использует:

1. Автоматизированную систему управления туристским агентством, позволяющую вести базу данных клиентов, бронировать и оформлять туристские услуги.
2. Глобальные распределительные системы, для доступа к актуальной информации о наличии мест, тарифах и расписаниях авиаперевозчиков, отелей и других партнеров.
3. Интернет-сайт турфирмы с функциями онлайн-бронирования туров, оплаты услуг, а также интеграцией с социальными сетями для продвижения и взаимодействия с клиентами.

Компания «Дороги мира» имеют свои телеграмм канал, сообщество во вконтакте и профиль на фанпосте, где активно рассказывают о новых приложениях, горячих турах, открытых направлениях и многом другом. Найти аккаунты можно по названию – `dorogi_mira`.

Также активно продвигается официальный сайт, адрес ссылки <http://dorogi-mira.ru/> (Приложение Б).

Широкое применение различных ИТ-решений стало ключевым фактором развития туристской деятельности на качественно новом уровне. Инновационные технологии обеспечивают оптимизацию и автоматизацию бизнес-процессов, повышают эффективность управления информационными потоками, расширяют возможности взаимодействия с клиентами и партнерами.

Активное развитие интернет-технологий и мобильных приложений дает туристам возможность самостоятельного подбора и бронирования туров, что расширяет каналы продаж для турфирм. Использование больших данных и предиктивной аналитики позволяет туроператорам прогнозировать спрос и эффективнее управлять ассортиментом предложений.

Таким образом, индустрия туризма сегодня представляет собой глобальную компьютеризированную среду, в которой взаимодействуют ведущие игроки отрасли - авиаперевозчики, гостиничные сети, туристические операторы и агентства по всему миру.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение туристского продукта представляет собой комплекс мероприятий, направленных на информирование потенциальных потребителей о туристских услугах и стимулирование спроса на них.

В условиях высокой конкуренции на туристском рынке важнейшее значение имеет разработка и реализация комплексной программы продвижения туристского продукта. Данная программа должна предусматривать последовательное осуществление конкретных мероприятий по информированию, убеждению и стимулированию потенциальных потребителей.

С целью увеличения объемов реализации, повышения эффективности и прибыльности туристское предприятие должно активно заниматься формированием спроса на свои услуги и туристские продукты, а также стимулированием сбыта. Для достижения этих целей используется система маркетинговых коммуникаций, которая включает следующие ключевые компоненты:

- Реклама.
- Связи с общественностью (PR).
- Стимулирование сбыта.
- Личные продажи.
- Прямой маркетинг.

Стимулирование сбыта в туристской деятельности представляет собой комплекс мероприятий, направленных на кратковременное увеличение объемов продаж туристского продукта.

Основные цели стимулирования сбыта в туризме:

- Привлечение новых клиентов и удержание существующих.
- Повышение интереса и лояльности потребителей к туристскому продукту.
- Стимулирование повторных продаж и увеличение среднего чека.
- Ускорение процесса принятия решения о покупке туристского продукта.
- Повышение эффективности продаж в низкий сезон.

Основные инструменты стимулирования сбыта в туристской индустрии:

- Скидки и специальные предложения - временное снижение цен на туристские услуги, особые условия для отдельных категорий клиентов.
- Бонусные программы - начисление бонусных баллов, подарков, сувениров за совершение покупок.

– Конкурсы, розыгрыши, лотереи - возможность выиграть ценные призы, призовые поездки и т.п.

– Презентации новых туристских продуктов - мероприятия для информирования и демонстрации потенциальным клиентам.

– Рекламные акции - временное предоставление дополнительных бесплатных услуг при покупке турпродукта.

– Специальные программы для корпоративных клиентов - скидки, бонусы, подарки для организованных групп.

Компания «Дороги мира» в свою очередь использует высококачественные и привлекательно оформленные буклеты для продвижения собственных туристских проектов. Это демонстрирует стремление организации проявлять уважение к клиентам и тщательно подходить к формированию имиджа своих услуг.

Кроме того, туроператор «Дороги мира» практикует выгодную для туристов систему «Кэшбек – 20%». Данное специальное предложение позволяет клиентам, приобретающим туры длительностью от 2 дней, вернуть 20% от стоимости тура. Это, несомненно, является привлекательным стимулом для потребителей и способствует увеличению продаж туристских продуктов компании.

Грамотная интеграция и синхронизация данных инструментов маркетинговых коммуникаций в рамках единой программы продвижения позволяет туристскому предприятию эффективно формировать спрос на свои услуги, стимулировать сбыт и обеспечивать рост финансовых показателей деятельности.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность туристов является ключевым фактором при организации поездок в туристической компании.

Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 23.03.2024) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" дает определение безопасности: «под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства».

Также туристская организация принимает все необходимые меры для обеспечения личной безопасности туристов в соответствии с установленными государственными стандартами. ГОСТ Р 56643-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста» классифицирует факторы риска следующим образом. Недостаточная осведомленность о месте посещения, конфликты с местными жителями, использование ненадежных туристических услуг, потеря документов и ценностей, прием незнакомых медикаментов, несоблюдение правил безопасности.

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

Безопасность в деятельности турфирмы обеспечивается полным и достоверным информированием туристов, соблюдением требований технических регламентов, различными видами страхования и другими мерами.

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

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

Комплексный подход туристской компании к обеспечению безопасности своих клиентов, включающий информирование о характеристиках и особенностях туристского направления, а также организацию страхового сопровождения поездки, позволяет в значительной мере минимизировать риски для жизни, здоровья и имущества туристов.

5 Формирование профессиональных компетенций

ПМ 01. Предоставление турагентских услуг

ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

За неделю до отъезда осуществляется проверка готовности группы к выходу на маршрут. Проверяется укомплектованность группы. После чего вся информация передается перевозчику. Если это приграничные поездки, то сообщают номер рейса и время. Если же это ж/д или авиа перелет то вся информация указана на билетах, но менеджер должен напомнить туристу.

Любое путешествие для его участников обычно бывает новым (по месту проведения, климатическим условиям, географическим и навигационным особенностям, составу группы), поэтому каждый по-своему и не сразу вписывается в новые условия, даже если имеет достаточно большой опыт. Об этом следует помнить руководителю, особенно в начальной стадии путешествия.

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

Процесс выполнения любого туристского маршрута разделяется на три основных этапа: подготовительный, маршрутный, заключительный. При этом туристы принимают участие только в первых двух этапах.

На подготовительном этапе тура работники турфирмы анализируют текущие факторы, характерные для маршрута. Такой анализ необходим для своевременной коррекции возможных изменений программы тура. Эти изменения могут быть вызваны климатическими особенностями туристского сезона, изменениями тарифов на перевозки, социально-политическими изменениями и др. С этой же целью уточняется программа туристского маршрута, которая включает отдельные мероприятия или услуги, реализуемые для удовлетворения запросов и интересов туристов.

В Программе описывается каждый день пребывания туристов на маршруте. Дается описание основного маршрута по протяженности, рельефу местности и характеру дорог. Указывается распорядок каждого дня маршрута с перечнем туристско-экскурсионных, мероприятий, временем работы различных служб (магазинов, саун, бассейнов, парков и т.д.). Таким образом, программа содержит перечень услуг, приобретаемых туристом.

Услуги, которые включены в комплексное обслуживание и в цену тура, считаются основными услугами, но если турист приобретает еще какую-либо услугу к оплаченному туру, эта услуга становится дополнительной. Дополнительными услугами могут быть доставка фруктов и вина в номер, приобретение билетов на развлекательные мероприятия и др. При

разработке программы путешествия обычно планируют два мероприятия в день, например экскурсия, утром (ознакомительное мероприятие) и роликовая дискотека вечером (развлекательное мероприятие).

Туристы могут заказывать групповые и индивидуальные туры. В групповых турах программа сформирована заранее и может изменяться только за счет приобретения дополнительных услуг при сохранении общего времени пребывания на маршруте. Программа индивидуальных туров формируется в соответствии с пожеланиями клиента. Индивидуальные туры, как правило, дороже, чем групповые туры, однако из этого правила могут быть исключения. Например, в индивидуальном туре турист может отказаться от экскурсионной программы, трансфера, питания.

Процесс оформления документов, регламентирующих обслуживание туристов, обычно максимально формализован, так как при разработке маршрута уже были подготовлены соответствующие компьютерные шаблоны, в которые при необходимости вносятся текущие дополнения.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

В стратегии высококачественного сервиса туристов гигантская роль отводится работе сопровождающего или руководителя туристической группы. Сотрудники во многом определяют имидж турфирмы, обеспечивают качественное выполнение туристского маршрута. Как раз руководителю туристской группы предъявляются, до этого всего, жалобы туристов, партнеров по организации сервиса. От его деловых, собственных, профессиональных свойств нередко находится в зависимости подходящее решение множества конфликтных обстановок, образующихся на маршруте.

Руководитель туристской группы:

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

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

7 Осуществляет контроль и координацию качества обслуживания туристов принимающей стороной.

8 В случае ненадлежащего выполнения принимающей стороной условий обслуживания немедленно информирует руководство агентства об отклонениях от программы.

9 В случае заболевания туриста совместно с представителем принимающей стороны и страховой компании принимает срочные меры по оказанию медицинской помощи.

10 В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (стихийных бедствий, военных действий, забастовок и т.д.) связывается с российским консульством (посольством), специальными органами, созданными в связи с чрезвычайными ситуациями, собирает группу и проводит инструктаж по обеспечению безопасности здоровья и жизни туристов.

11 Оформляет в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, опросные листки.

12 Информировывает туристов о возможности возникновения факторов риска на каждом конкретном маршруте.

13 Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов.

14 Осуществляет хранение документов, переданных туристами для организации обслуживания.

15 Организует возвращение туристов на отправную базу.

16 Подготавливает и сдает отчет о туристической поездке руководителю агентства.

Под безопасностью туризма понимаются защищенность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а еще не нанесение вреда при совершении путешествий находящейся вокруг среде, вещественным и духовным ценностям общества, защищенности страны.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

К субъектам, обеспечивающим безопасность туристов, относятся Правительство РФ, МИД РФ, Ростуризм, МЧС РФ, туроператоры, авиаперевозчики, страховые компании и другие организации исполнительной власти в пределах своей компетенции.

Безопасность туристов (экскурсантов) обеспечивается посредством реализации комплекса мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания туристских услуг и соблюдением туристами требований личной безопасности.

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включает:

- информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;
- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;
- страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;
- обеспечение профилактики заболеваний, в том числе проведение профилактических медицинских прививок;
- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);
- обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);
- обеспечение сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания (в средствах размещения, во время перевозок туристов и т. д.);

- обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами;
- защиту персональных данных туристов, охрану их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;
- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;
- сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;
- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

Туристы (экскурсанты) при совершении путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности обязаны:

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории, культуры в стране (месте) временного пребывания;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также страны транзитного проезда;
- проходить профилактические мероприятия (прививки) в соответствии с международными и внутренними медицинскими требованиями в случае совершения путешествия в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться риску инфекционных заболеваний, и пр.

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. «Проектирование туристских услуг».

ГОСТ указывает требования к документации, детализирующей требования к процессу обслуживания туристов, которая должна содержать:

- описание процессов, форм и методов обслуживания туристов;
- характеристику процесса обслуживания туристов;
- требования к типу, количеству и пропускной способности используемого оборудования;
- количество необходимого персонала и уровень его профессиональной подготовки;

- договорное обеспечение поставок услуг;
- гарантии;
- необходимые согласования (с собственниками рекреационных ресурсов, органами санитарно-эпидемиологического и пожарного надзора, госавтоинспекцией и др.).

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

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

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

Проектирование контроля качества включает:

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

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Отчетную документацию составляют документы, содержащие сведения о результатах деятельности учреждения, организации, предприятия за определенный период времени - год, полугодие, квартал, месяц, декада. Отчетная документация в деятельности организации и государства в целом выполняет функцию обратной связи, позволяя сопоставлять полученные результаты с показателями, намеченными планом или программой.

Анализ отчетных документов дает возможность руководству корректировать деятельность как самой организации, так и подведомственной системы, совершенствовать организационную структуру, характер и содержание выполняемых работ, кадровый состав организации, обеспечение ее финансовыми, материальными и иными ресурсами.

Отчетная документация учреждения состоит из нескольких комплексов документов:

- государственная статистическая отчетность;
- ведомственная отчетность;
- внутриучрежденческая отчетность.

Формы документов государственной статистической отчетности разрабатываются Госкомстатом России и являются обязательными для всех учреждений, организаций и предприятий. Порядок составления и оформления документов государственной статистической отчетности установлен Положением о порядке предоставления государственной статистической отчетности в Российской Федерации, утвержденным постановлением Госкомстата.

Формы документов ведомственной отчетности разрабатываются министерствами и ведомствами. Федеральные органы исполнительной власти, выполняющие функции органов межотраслевой координации, разрабатывают формы ведомственной отчетности, обязательные для всех учреждений, организаций и предприятий, например, Центральный банк Российской Федерации, Государственная налоговая служба Российской Федерации и Министерство финансов Российской Федерации разрабатывают формы бухгалтерского учета и отчетности, налоговой отчетности, обязательные для всех организаций. Федеральные органы исполнительной власти, выполняющие функции отраслевого управления, разрабатывают формы ведомственной отчетности, обязательные для учреждений, организаций и предприятий отрасли.

Отчет - документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период времени, выполнении мероприятий, поручений, заданий, представляемый руководителю структурного подразделения, организации или вышестоящему органу.

Государственная статистическая и ведомственная отчетность составляется на основе утвержденных унифицированных форм и в соответствии с утвержденными нормативными документами, предписывающими порядок их составления и оформления. Внутри учрежденческая отчетность составляется в относительно свободной форме, порядок ее составления и оформления аналогичен другим управленческим документам.

При составлении внутренних отчетов учитывается их назначение и круг рассматриваемых вопросов. Отчеты составляются на общем бланке или стандартном листе бумаги. Обязательными реквизитами отчета или справки отчетного характера являются: наименование организации, наименование подразделения (если это отчет или справка о работе подразделения), название вида документа, дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения (на отчетах) или резолюция руководителя (на справке отчетного характера).

В заголовке отчета указывается:

– наименование органа или должностного лица, о результатах деятельности которых сообщается в документе («Отчет о работе аттестационной комиссии...»; «Отчет о работе отдела...»);

– отчетный период.

В отчете дается описание выполненной работы и заключение, в котором анализируются ее итоги и излагаются выводы и предложения. Если отчет содержит результаты работы, которая ранее планировалась, последовательность изложения отчета должна соответствовать последовательности расположения заданий в плановом документе.

Отчеты о работе структурных подразделений подписываются руководителем подразделения, отчеты о работе организации в целом подписываются руководителем подразделения, ответственным за подготовку отчета, отчет о работе сотрудника организации подписывается самим составителем. Отчет о работе организации утверждается руководителем организации или вышестоящим органом. Датой отчета является дата его утверждения или вынесения резолюции. К отчету может прилагаться пояснительная записка и другие справочные материалы.

ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Центральным советом по туризму и экскурсиям утверждены единые формы маршрутной документации, которую группы туристов оформляют в процессе подготовки к походу и частично во время похода. Правильно оформленные маршрутные документы дают возможность преимущественного размещения самостоятельных туристов в туристских учреждениях, кемпингах, турбазах, тургостиницах. На основании этих документов осуществляется учет работы туристских коллективов, кроме того, маршрутные документы являются основанием для получения спортивных разрядов.

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

Маршрутный лист (в двух экземплярах) заполняется руководителем группы, подписывается председателем совета коллектива физкультуры или председателем правления туристского клуба (или ответственным лицом организации, проводящей поход, путешествие) и заверяется печатью профкома, организации. Один экземпляр маршрутного листа группа берет с собой в поход (путешествие), а другой оставляет в своем туристском коллективе для контроля.

Для проведения похода и путешествия I-V категорий сложности требуется маршрутная книжка установленного образца (форма № 5 тур), которая оформляется на основании заявочной книжки (форма № 4 тур). Заявочная книжка в двух экземплярах оформляется так же,

как и маршрутный лист. В ней приводятся подробные сведения о группе, маршруте и подготовке к путешествию. В том числе в этой книжке требуется указать спортивную квалификацию и опыт каждого туриста. Здесь же туристы подписями удостоверяют свое знание правил, которые нужно соблюдать в пути. Заполняется большой раздел о материальном обеспечении группы (имеются в виду снаряжение групповое и индивидуальное, а при необходимости и продукты питания, ремонтный набор и т. п.).

Прежде чем руководитель группы получит от МКК бланк маршрутной книжки (форма № 5 Тур) или маршрутного листа (форма № 3 Тур), он должен сдать ответственному секретарю комиссии полностью заполненный бланк заявочной книжки или второй экземпляр маршрутного листа, в которых имеются все сведения об участниках похода и маршруте группы, необходимые для организации в случае получения сигнала бедствия поисково-спасательных работ. Заявочная книжка (в двух экземплярах) вместе с заполненной маршрутной книжкой представляется на рассмотрение маршрутно-квалификационной комиссии (МКК) соответствующих добровольных спортивных обществ (ДСО), ведомственных физкультурных организаций, туристских клубов, федераций туризма советов по туризму и экскурсиям. При положительном заключении маршрутно-квалификационной комиссии руководителю группы выдаются пронумерованные, зарегистрированные маршрутная и заявочная книжки, заверенные штампом МКК (один экземпляр заявочной книжки хранится в этой комиссии).

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

В ходе практики я получила возможность продемонстрировать свои навыки по организации продаж туристических услуг, консультированию клиентов, бронированию туров и обработке документации. Особое внимание было уделено развитию коммуникативных компетенций, таких как эффективное межличностное общение, навыки презентации и ведения переговоров.

6 Индивидуальное задание

Анализ событийных мероприятий предприятия.

В ходе производственной практики было выполнено индивидуальное задание, заключающееся в анализе событийных мероприятий предприятия. В процессе работы были изучены технологии проведения мероприятий различного типа и технологии досуговой деятельности компании.

Для выполнения задания были проведены следующие мероприятия:

- анализ существующих событийных мероприятий предприятия;
- изучение технологий проведения мероприятий разных типов, включая организацию, подготовку и проведение;
- исследование технологий досуговой деятельности предприятия, направленных на привлечение клиентов и повышение их лояльности;
- разработка предложений по улучшению организации и проведению событийных мероприятий, а также по развитию досуговой деятельности предприятия.

Для выполнения задания были изучены различные источники информации, такие как официальные сайты предприятия, отчёты о проведённых мероприятиях, а также проведены беседы с сотрудниками, ответственными за организацию и проведение мероприятий.

Анализ показал, что предприятие активно проводит различные событийные мероприятия, направленные на привлечение туристов и повышение узнаваемости бренда. Среди них можно выделить фестивали, выставки, концерты, спортивные соревнования и другие мероприятия.

При изучении технологий проведения мероприятий было выявлено, что предприятие использует современные подходы и технологии для организации и проведения мероприятий. Например, используются мультимедийные презентации, интерактивные стенды, мобильные приложения и другие инновационные решения.

Также было изучено, как предприятие организует досуговую деятельность для своих сотрудников. Были рассмотрены различные формы корпоративного отдыха, такие как спортивные мероприятия, культурные события, тренинги и семинары.

В заключение можно сказать, что предприятие успешно реализует событийные мероприятия, используя современные технологии и подходы. Это способствует привлечению туристов, повышению узнаваемости бренда и созданию позитивного имиджа предприятия.

Заключение

Прохождение производственной практики на базе туристической компании "Дороги мира" позволило мне всесторонне изучить специфику деятельности современного туристического предприятия и приобрести ценный практический опыт.

В ходе практики я имела возможность не только ознакомиться с организационной структурой и основными бизнес-процессами турфирмы, но и принять непосредственное участие в решении актуальных профессиональных задач. Выполнение индивидуального задания по анализу событийной деятельности компании стало особенно значимым этапом, в рамках которого я детально изучила технологии организации и проведения различных мероприятий, а также технологии досуговой деятельности предприятия.

Полученные знания и практические навыки значительно расширили мое понимание специфики туристического бизнеса. Я смогла оценить важность использования современных информационных технологий, эффективного управления персоналом, маркетинговых инструментов продвижения, ориентации на потребности клиентов. Участие в разработке и реализации событийных и досуговых программ позволило мне приобрести ценный опыт в области проектного менеджмента, организаторской и коммуникативной деятельности.

Нужно отметить высокий уровень профессионализма и доброжелательности сотрудников турфирмы "Дороги мира", которые обеспечили мне максимально комфортные условия для прохождения практики. Конструктивное взаимодействие, открытость к диалогу и стремление оказать содействие в приобретении необходимых навыков значительно способствовали эффективности практической подготовки.

Также отметить, что практика позволила мне в полной мере проявить свои личные и деловые качества. Активность, инициативность, ответственность, тщательность в выполнении поставленных задач, умение работать в команде - все эти качества были высоко оценены моими руководителями практики. Полученный опыт взаимодействия с клиентами, ведения деловых переговоров, разрешения конфликтных ситуаций стал для меня бесценным.

Кроме того, прохождение практики на базе такой успешной и динамично развивающейся туристической компании, как "Дороги мира", позволило мне получить представление о передовых методах и технологиях, применяемых в современном туристическом бизнесе. Изучение опыта ведущих специалистов и менеджеров турфирмы, их профессиональная экспертиза и инновационные подходы вдохновили меня на дальнейшее профессиональное развитие и самосовершенствование.

Список использованных источников

1. Официальный сайт туристической фирмы «Дороги мира» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dorogimirato.ru/> (дата обращения: 10.06.2022).
2. Пляскина А.И. Информационные технологии в туризме: учебное пособие / А.И. Пляскина, Н.И. Волошин. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 269 с.
3. Котов Д.В. Цифровизация туристического бизнеса: направления, технологии, эффекты / Д.В. Котов // Вестник Национальной академии туризма. – 2019. – № 3 (51). – С. 28-32.
4. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Академия, 2020. – 240 с.
5. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме: учебник / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2019. – 167 с.
6. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме / В.Г. Гуляев. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 152 с.
7. Скобкин С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2019. – 432 с.

Приложение А (обязательное)

Схема проезда к ООО «Дороги мира»

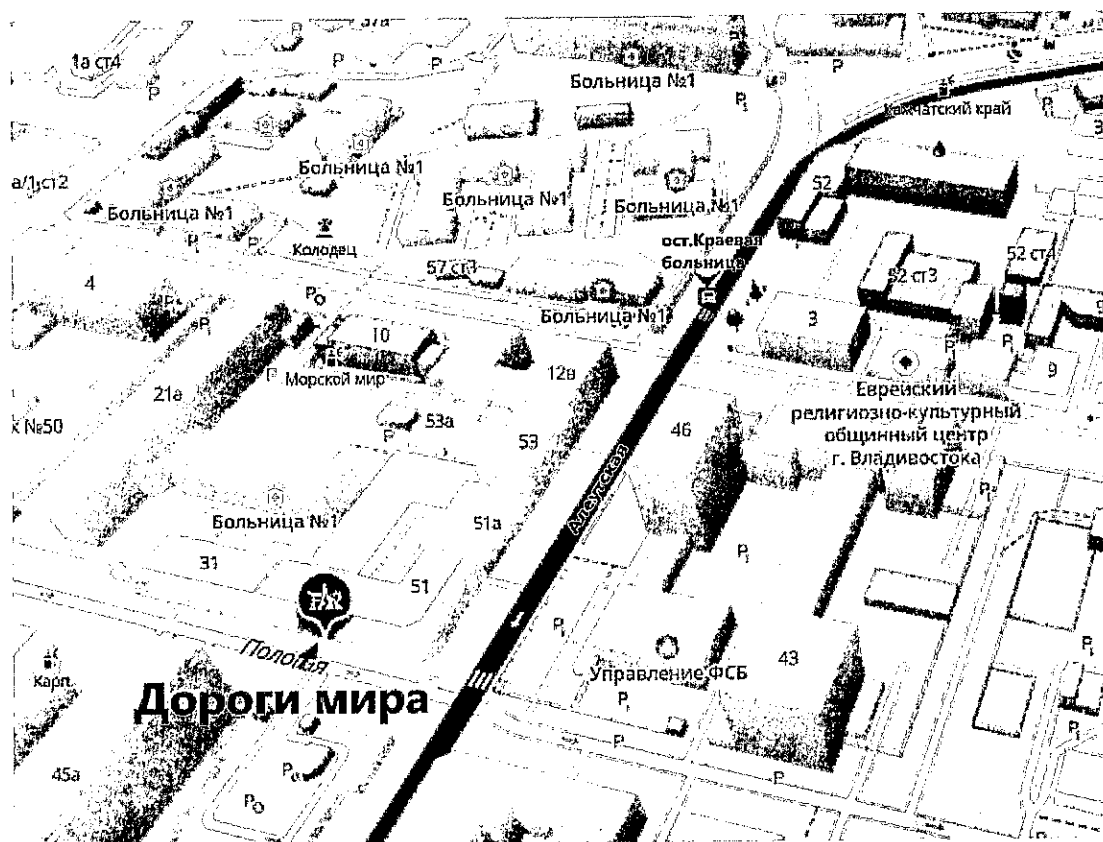


Рисунок А.1 - Схема проезда к ООО «Дороги мира»

Приложение Б
(обязательное)
Социальные сети



Рисунок Б.1 – Телеграмм канал ООО «Дороги мира»

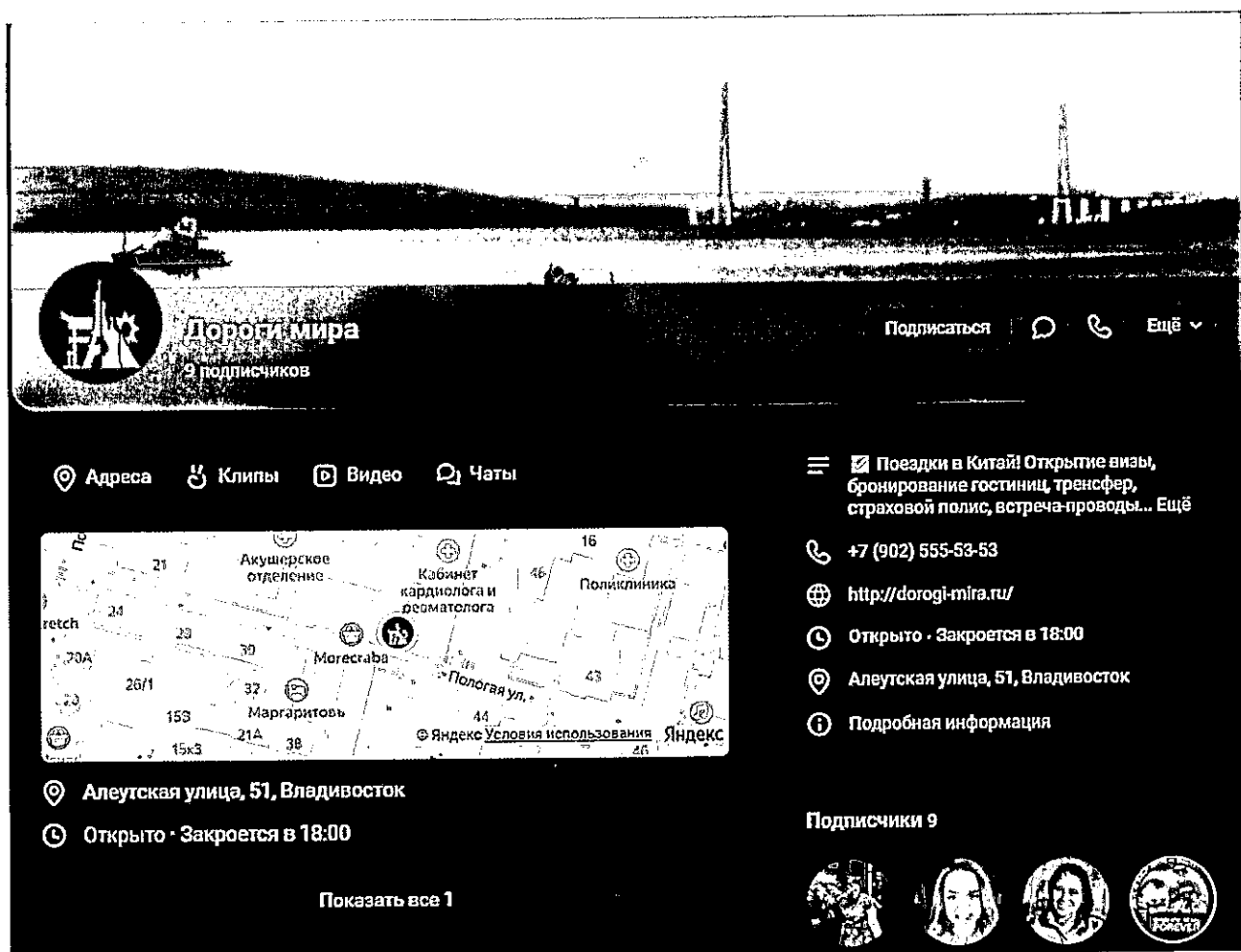


Рисунок Б.2 – Сообщество во ВКонтакте ООО «Дороги мира»

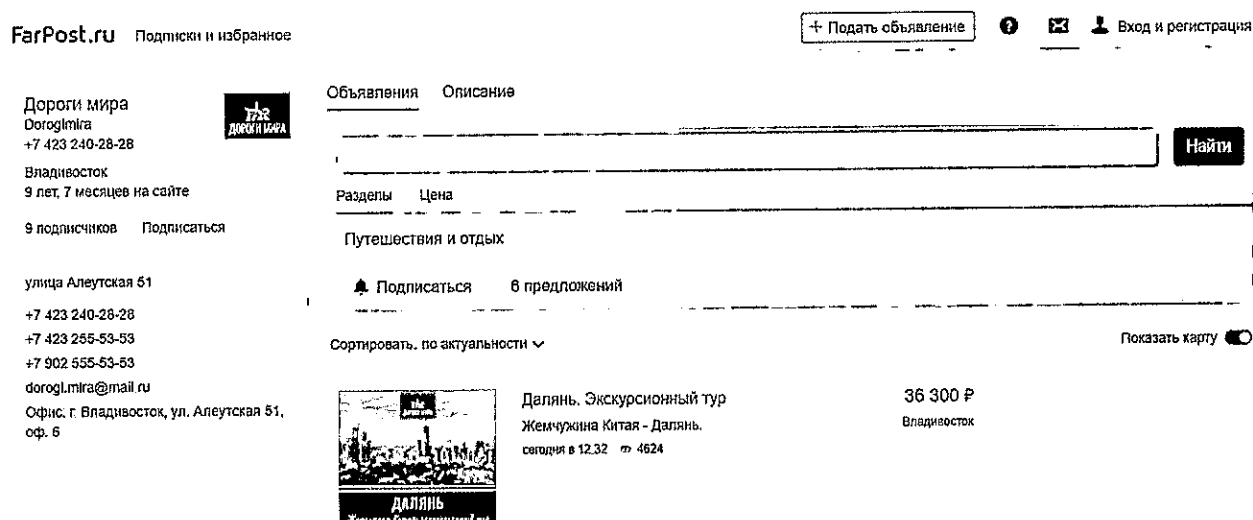


Рисунок Б.3 – Профиль на Фарпосте ООО «Дороги мира»

Комплексное обслуживание

Организуем встречу на ЖД-вокзале, проживание в гостинице, экскурсии



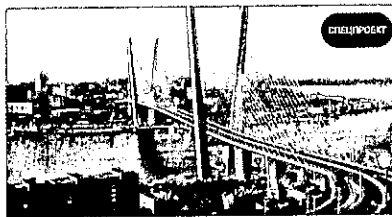
Владивостокские истории «ЛАЙТ»

Экскурсионная программа на 1 день.
Цена указана на одного туриста при группе от 8 человек

6 800 р.

Дата выезда

Понедельник



Владивостокские истории «МАКСИ»

Комплексная туристическая программа на 2 дня.
Цена указана на одного туриста при группе от 8 человек

14 700 р.

Размещение

Отель 3*

Специальный номер на 4 человека

Восстановительное размещение

Возраст

Взрослый



Рисунок Б.4 — Официальный сайт ООО «Дороги мира»

Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) Калинина Анастасия Денисовна,
ФИО

обучающийся(ая) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 36 часа с «21» июня 2022 г. по «27» июня 2022 г.

в организации ООО «Дороги мира», ул. Алеутская 51

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.	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. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	6
5	Оценивать качество 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 «21» июня 2024 г.

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

Подпись руководителя практики

 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Калинина Анастасия Денисовна,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 36 часа в с «21» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.
 в организации ООО «Дороги мира», ул. Алеутская 51

наименование организации, юридический адрес

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

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

		реагирования. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации.	
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Анализ претензий туристов.	Отлично
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы.	Отлично
Промежуточная оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

освоены на продвинутом уровне

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

Дата 27 июня 2024 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия



Михайлов А.Ю.

Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Калинина Анастасия Денисовна
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа СО-ТУ-22

Место прохождения практики ООО «Дороги мира»

Сроки прохождения с «21.06.2024» по «27.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «21» июня 2022 г
дата

Рыжикова А.Ю.
подпись
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
21.06	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	Рыжикова А.Ю.
22.06	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	5	Рыжикова А.Ю.
24.06	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	4	Рыжикова А.Ю.
25.06	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы. Анализ претензий туристов.	5	Рыжикова А.Ю.
26.06	Оформление отчёта практики	5	Рыжикова А.Ю.
27.06	Дифференцированный зачет	5	Рыжикова А.Ю.

Руководитель

М.П.

Рыжикова А.Ю.
подпись
Ф.И.О. А.Ю.



Характеристика деятельности студента

Калинина Анастасия Денисовна

группы СО-ТУ-22 при прохождении производственной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	Высокий
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	Высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	Высокий
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	Высокий
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Высокий
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	Высокий
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	Высокий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	Средний
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	Средний
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и	Контроль наличия туристов. Проведение проверки готовности	Средний

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

Руководитель практики (от организации) Милославский А. Н. (фамилия, имя, отчество, рабочий телефон)



Характеристика

Студентка 2 курса направления «Туризм» Калинина Анастасия Денисовна проходила производственную практику в ООО «Дороги мира» с 21 июня по 27 июня 2024 года.

За время прохождения практики Анастасия зарекомендовала себя как ответственный, целеустремленный и инициативный сотрудник. Она проявила высокий уровень заинтересованности в освоении профессиональных навыков и активно включалась во все мероприятия компании.

Практикантка продемонстрировала глубокие теоретические знания в области туризма и умение применять их на практике. Она с энтузиазмом приступала к выполнению всех порученных ей задач, стремясь максимально проявить свои компетенции. Она постоянно задавала уточняющие вопросы, чтобы лучше понять специфику работы турагентства и технологии организации туристских услуг.

В ходе практики Анастасия активно участвовала в подготовке и проведении рекламных акций, презентаций новых туристских продуктов для клиентов. Она проявила высокую степень самостоятельности, инициативность и творческий подход, что позволило ей внести ценный вклад в реализацию этих мероприятий.

Стоит отметить коммуникативные навыки Анастасии. Она легко находила общий язык с сотрудниками компании и клиентами, демонстрируя доброжелательность, стрессоустойчивость и умение работать в команде.

По итогам прохождения производственной практики Калинина Анастасия Денисовна заслуживает высокой оценки. Полученные ею знания и практические навыки позволят ей успешно применять их в дальнейшей профессиональной деятельности.

Руководитель практики от организации _____



А.Ю. Филимонова

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Калинина Анастасия Денисовна

Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-22-1

согласно приказу ректора № 4959-с от 17.06.2024 года

направляется в ООО "Дороги мира" г. Владивосток

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 1 неделя с 21.06.2024 года по 27.06.2024 года.

Руководитель практики Ермолов Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Дороги мира"	21.06. 2024	
ООО "Дороги мира"	27.06. 2024	