

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

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг»
ПМ.04 «Управление функциональным подразделением
организации

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

период с «12» марта по «15» апреля 2024 года

Студент группы
СО-ТУ-21-1



Морожникова В.В.

Наименование предприятия: ООО «Планета Лайн»

Руководитель практики
от предприятия



Прокопова Е.В.

Отчет защищен:
с оценкой отлично Руководитель
практики от ООО



Григорьевская
И.В.

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия.....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Планета Лайн».....	5
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 ООО «Планета Лайн».....	8
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Планета Лайн».....	8
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Планета Лайн».....	10
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Планета Лайн».....	10
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Планета Лайн».....	10
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Планета Лайн».....	11
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	13
4 Система обеспечения безопасности.....	14
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	16
6 Индивидуальное задание.....	24
Заключение.....	27
Список использованных источников.....	38
Приложение А. Схема проезда к ООО «Планета Лайн».....	30
Приложение Б. Здание офиса ООО «Планета Лайн».....	31
Приложение В. Система электронного документооборота.....	32

Введение

Туризм – временное перемещение людей с места своего постоянного проживания в другую страну или местность в пределах своей страны в свободное время в целях получения удовольствия, отдыха, оздоровительных, гостевых, познавательных или в профессионально-деловых целях, но без занятия оплачиваемой работы в посещаемом месте.

Туризм явление с одной стороны достаточно молодое, ставшее массовым только после второй мировой войны, с другой – имеющее глубокие исторические корни. До начала 19 века существовал элитарный туризм, который характеризуется зарождением специализированных предприятий, производивших туристские услуги. В этом же веке произошли революционные изменения в развитии транспорта, были сформированы первые бюро путешествий. Началом массового туризма является период между двумя мировыми войнами. Послевоенный современный этап массового туризма – формирование туристской индустрии как межотраслевого комплекса по производству товаров и услуг для туризма.

Цель туризма – один из главных и определяющих его признаков. В классической теории туризма признается шесть общих целей, которые отличают туризм от путешествий: оздоровительная – восстановление духовных и физических сил человека, а также лечение; познавательная – совершенствование и углубление знаний о природе естественных явлений, прошлом и настоящем человечества, истории и культуре других стран и народов; спортивная, то есть подготовка и участие в соревнованиях и играх на профессиональном и любительском уровнях, а также участие в качестве зрителей; профессионально-деловая – это бизнес-поездки, участие в конференциях, конгрессах, семинарах, обмен опытом, профессиональное обучение; религиозная, основанная на паломничестве, изучении религии и культов; гостевая или ностальгическая – посещение родственников, мест исторического проживания. Вместе с тем специалистами разработана стандартная классификация целей поездок, основные из которых: досуг, рекреация и отдых; деловые и профессиональные цели; посещение знакомых и родственников; лечение; религиозные и паломнические; прочие цели (например, транзит).

Туризм также выполняет разнообразные функции:

- 1) восстановительная – контрастная смена обстановки и видов деятельности плодотворно влияют на трудоспособность человека;
- 2) развивающая – возможность расширить кругозор, развитие личностных качеств и творческого мышления;

3) развлекательная – предоставление отдыхающим возможности развлечься; сюда также относят знакомство с местностью, ее жителями, организацию концертов, спортивных и других мероприятий, активный отдых;

4) экономическая – проявляется через спрос и потребление туристов, а потребности туристов подразделяются на основные, специфические и дополнительные; эта функция обеспечивает восстановление трудоспособности, занятость населения, прибыль;

5) социальная – рост уровня жизни населения, распределение бюджета и рациональное использование свободного времени.

Целью прохождения практики является – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) социально-культурного сервиса и туризма и изучение их работы, изучить основной менеджмент организации.

В ходе данной компетенции в период с 12.03.2024 по 15.04.2024 необходимо выполнить:

- анализ запросов клиентов и возможности их реализации;
- изучение профессиональных коммуникаций внутри предприятия;
- проведение маркетинговых исследований;
- продвижение рекламных материалов;
- сбор, анализ и структуризация информационных материалов;
- работа с агентскими договорами;
- составление заявок на бронирование транспорта и билетов;
- работа заявками на бронирование турпродукта;
- составление отчета по практике.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Планета Лайн»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Планета Лайн»

Название компании: Турагентство ООО «Планета Лайн». Местонахождение: 690003, г. Владивосток, Фрунзенский район, Посыетская 15, 1 этаж. Часы работы: понедельник-пятница 10:00-18:00; суббота выходной, воскресенье выходной. Телефон: (423) 2610-007, (423) 2610-290. ООО «Планета Лайн» зарегистрирована в едином государственном реестре юридических лиц с 6 апреля 2006. Руководитель Прокопова Елена Викторовна. Основным видом деятельности компании является «Деятельность туристических агентств». Компания работает на рынке туристических услуг более 11 лет. Является туроператором, реестровый номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров – РТО 3000849. Регистрационный номер в Объединении туроператоров выездного туризма – 644.

Предлагает следующие услуги:

- бронирование отелей любой категории;
- оформление виз, авиа и ж/д билетов;
- оформление всех видов страхования (медицинская страховка, страховка от несчастного случая, страхование на случай утраты багажа, страхование на случай несостоявшейся поездки);
- трансферы с русскоговорящими гидами из аэропортов или с вокзалов;
- организация экскурсий;
- организация туров для детей (работа с творческими коллективами, спортивными организациями и школами);
- маршруты по Приморскому краю;
- экскурсионные, оздоровительные, пляжные туры в Индию;
- экскурсионные туры в Японию: паром и регулярные рейсы;
- туры в рассрочку;
- международные детские фестивали.

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

Турфирма «Планета Лайн» является обществом с ограниченной ответственностью. Общество с ограниченной ответственностью – это учрежденное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, учредительный капитал которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров и число участников которого ограничено по Закону об обществах с ограниченной ответственностью. Общество с

ограниченной ответственностью наряду с иными видами хозяйственных обществ, а также хозяйственных товариществ, государственных и муниципальных унитарных предприятий является коммерческой организацией, то есть организацией, преследующей извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности и распределяющей полученную прибыль между участниками.

Документацию туристской фирмы «Планета Лайн» 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, подписанное любым из учредителей в присутствии нотариуса. Этот комплект документов был подан 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. Уставной капитал общества составляется из вкладов его участников и определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов.

Высшим органом общества с ограниченной ответственностью является общее собрание его участников. Общество может быть добровольно ликвидировано или реорганизовано в акционерное общество или в производственный кооператив по единогласному решению его участников. В Уставе ООО «Планета Лайн» 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.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Эффективность управления деятельностью предприятия зависит от того, насколько грамотно сформирована организационная структура управления и насколько она соответствует цели деятельности организации.

Организационная структура – это схема, по которой сотрудники, отделы и подразделения взаимодействуют между собой. Она определяет области ответственности и коммуникации.

Основная задача оргструктуры – выстроить понятную схему работы и координировать действия участников. Это важно для всей компании, так как позволяет:

- распределять обязанности. С продуманной оргструктурой сотрудники делают задачи по своему уровню и функционалу;
- формировать потребность в сотрудниках. Оргструктура показывает, какие задачи не закрыты, какие специалисты перегружены, каких компетенций не хватает а сотрудникам это помогает оптимизировать штат;
- восстанавливать порядок коммуникации. Оргструктура дает представление о порядке подчиненности;
- видеть перспективы карьерного роста. Сотрудникам будут видны возможности вертикального и горизонтального карьерного роста.

В туристской фирме «Планета лайн» линейная структура управления. Это значит, что все сотрудники фирмы подчиняются руководителю (директору). Менеджеры, бухгалтер и исполнители выполняют распоряжения непосредственного руководства (рисунок 1).

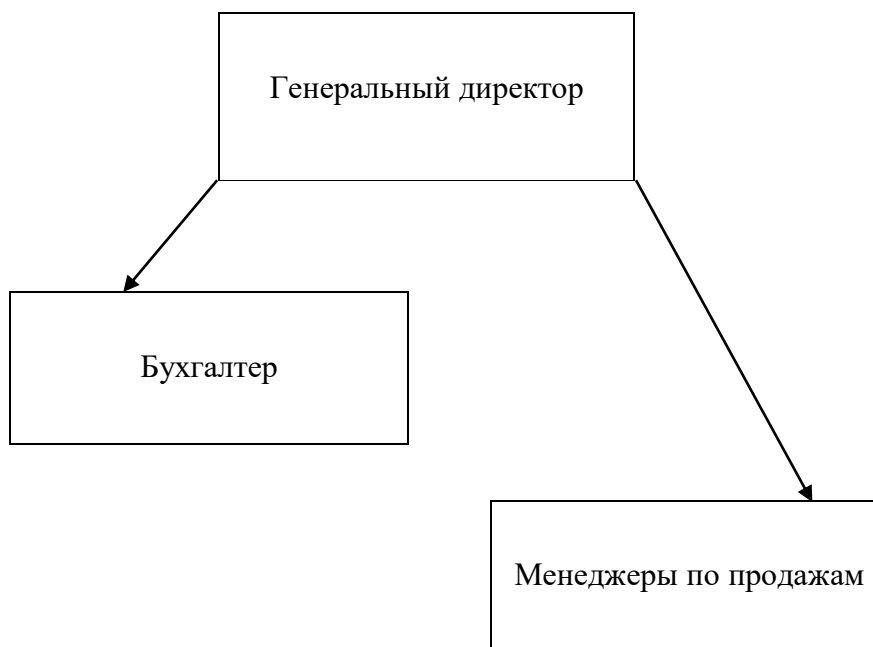


Рисунок 1. – Линейная организационная структура

Таким образом, персонал турфирмы находится в полном подчинении руководителя.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

На данный момент организация ООО «Планета Лайн» имеет один офис в городе Владивосток, филиалов у компании нет.

Основными направлениями, по которым работает турфирма, являются:

- Китай;
- Гонконг;
- Сайпан;
- Сингапур;
- Таиланд;
- Вьетнам;
- Южная Корея;
- Япония;
- Филиппины;
- Малайзия;
- Европа;
- Внутренний туризм по Приморскому краю.

Компания также занимается организацией детских туров; работает с творческими коллективами, спортивными организациями и школами.

Деятельность компании относится к визовым центрам, туроператорам, авиабилетам, туристическим агентствам во Владивостоке. Туристская фирма «Планета Лайн» предоставляет возможность купить активный тур исходя из пожеланий заказчика. Подобные формы отдыха обретают все большую популярность среди любителей путешествий. Основными потребителями являются туристы, которые любят дикую природу, походы и яркие эмоции. Помимо этого, в данной фирме производится реализация авиабилетов. Здесь есть все действующие предложения по перелетам, и все, что остается – только найти подходящий по цене и личным предпочтениям вариант. Также организация представляет следующие услуги: круизы, автобусные туры, помощь в оформлении виз, пляжные туры, горящие туры, туры по Европе, продажа железнодорожных билетов и экскурсионные туры.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Планета Лайн»

Туристская фирма ООО «Планета Лайн» существует на рынке более десяти лет. За это время фирма положительно зарекомендовала себя. Туристы полностью доверяют специалистам данной компании, что является показателем высокого качества обслуживания. На данный момент основные направления деятельности компании – индивидуальные и групповые туры в Китай; выезды за границу детских творческих и спортивных коллективов;

организация экскурсий для школьников по Приморскому краю; оформление виз для туристов; консультация клиентов. В компании планируется реализация онлайн-консультаций для туристов, что является удобной альтернативой очному посещению офиса.

Специалисты компании тщательно изучают рынок и прогнозируют дальнейшие направления развития спроса. Работа планируется на основе полученных данных с тем, чтобы направлять объемы продаж в необходимое русло.

Осуществляется всесторонний контроль качества всех составляющих турпродукта на каждом этапе его формирования, продвижения и реализации.

С 2017 года турфирма сотрудничает с крупным туроператором Coral Travel, что является существенным преимуществом перед местными конкурентами: потребители охотнее идут на встречу компаниям, которые имеют связи с mastодонтами туристского рынка. Данное сотрудничество символизирует перспективность организации и сулит большее доверие со стороны туристов.

Также туристическая компания должна гарантировать своим клиентам максимальный уровень безопасности во время туристической поездки. Поэтому руководитель турфирмы Прокопова Елена Викторовна уделяет большое внимание безопасности и комфорту своих туристов.

Компания старается максимально способствовать созданию цивилизованного туристского рынка, где отношения в цепочке клиент – агент – оператор основаны на взаимном доверии и уважении. Конечная цель – сделать качественный отдых доступным для всего населения.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Планета Лайн»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Планета Лайн»

Условия труда в турфирме ООО «Планета Лайн» соответствуют всем принятым стандартам. У персонала фирмы имеется все необходимое для эффективной работы. Рабочее место каждого сотрудника оборудовано специальной оргтехникой, шкафчиками для хранения личных вещей. На этаже находится комната отдыха, санузел и кухня.

Климат внутри коллектива располагает к продуктивной работе. Персонал со всей своей компетентностью подходит к запросам клиентов. Менеджеры внимательно выслушивают пожелания и предложения туристов, персонализируют существующие туры под запрос клиента. Сотрудники компании «Планета Лайн» уделяют достаточно времени и внимания ознакомлению туристов с предлагаемым маршрутом. Атмосфера в офисе весьма дружелюбная. Довольные клиенты часто дарят подарки сотрудникам, которые устроили им плодотворный отдых, и остаются с фирмой надолго.

Принимая участие в разработке маршрута, узнаешь для себя много нового и интересного. Например, что просто выбрать маршрут и утвердить его недостаточно.

Данный анализ был осуществлен с помощью учредительных документов фирмы, информации, предоставленной специалистами и личных наблюдений.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Планета Лайн»

Обслуживание клиентов – это помощь, которую компания предлагает своим клиентам до или после приобретения или использования продуктов или сервисов компании. Обслуживание клиентов включает в себя такие задачи, как предложение продукции, устранение проблем, обработка жалоб и ответы на общие вопросы.

Факторы, влияющие на качество обслуживания клиентов туристского предприятия:

- наличие комфортабельного офиса и средств качественного обслуживания, то есть мебель, оргтехника, канцтовары и тому подобное;
- метод продажи;
- квалификация персонала;
- возможность формирования туристских услуг по желанию клиента;
- оказание услуги с соблюдением установленных правил продажи;
- степень использования средств внутрифирменной рекламы и информации;
- внешний вид сотрудников, доброжелательность.

Культура предприятия – это органичное сочетание явных и неявных, разделяемых ключевыми сотрудниками убеждений, ценностей и норм поведения, которые определяют вектор и качественные характеристики организационного поведения сотрудников, способствующего формированию конкурентной позиции предприятия во внешней среде.

Компонентами корпоративной культуры являются:

- принятая система лидерства;
- стили разрешения конфликтов;
- действующая система коммуникации;
- положение индивида в организации;
- принятая символика: лозунги, организационные табу, ритуалы.

Туристская фирма «Планета Лайн» имеет высоко квалифицированных сотрудников, которые добросовестно выполняют свои обязанности. Каждый из них верен ценностям компании и всегда рад помочь клиенту подобрать свой уникальный тур.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Планета Лайн»

Применение информационных технологий ориентировано в первую очередь на автоматизацию профессионального труда конкретных специалистов. Решается эта задача за счет использования современных технических средств обработки, хранения и передачи информации. Они выбираются исходя из объема и сложности выполняемых на предприятии задач, уровня развития информационных технологий в данной сфере человеческой деятельности. Можно предложить следующий подход к классификации технических средств, используемых в современном офисе туристского предприятия:

- компьютеры;
- сетевое оборудование;
- средства коммуникации;
- устройства ввода-вывода информации;
- устройства хранения информации;
- устройства мультимедиа и виртуальной реальности;
- оргтехника;
- дополнительные средства.

При организации системы обмена информацией целесообразно использовать концепцию электронного документооборота. Ее преимущества: простота оформления документов и их поиска во внутренних базах данных (БД); возможность формирования запросов, а также сортировка и выборка данных; возможность транспортировки посредством электронной почты, по модему, факсу, публикации в Интернете; возможность совместной

работы нескольких пользователей над одним документом; простота формирования электронных архивов.

Одним из наиболее перспективных направлений внедрения информационных технологий на предприятиях и в организациях являются компьютерные сети. Невозможно представить солидную туристскую фирму без внутренней локальной компьютерной сети, не имеющую доступа к глобальным сетям, к электронной почте.

Под локальной компьютерной сетью понимают компьютерную сеть, территориально расположенную на ограниченном участке местности (в одном или нескольких зданиях) и объединяющую небольшое количество компьютеров (до нескольких десятков). Под архитектурой (топологией) компьютерной сети понимают конфигурацию каналов передачи информации, связывающих узлы сети между собой. Локальная компьютерная сеть может иметь шинную, звездообразную или кольцевую топологию. Подробнее с различными видами архитектуры компьютерных сетей, их преимуществами и недостатками можно ознакомиться в специальной литературе.

В офисе туристской фирмы ООО «Планета Лайн» каждое рабочее место оборудовано компьютером, МФУ (принтер, сканер), сопутствующей вычислительной и оргтехникой. Все данные туристов и поставщиков туристских услуг хранятся в компьютерах в папке «Общая», на съемных носителях информации (съемный жесткий диск) и в физическом варианте (бумажная документация), что позволяет менеджерам оперативно находить нужную информацию.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

В туризме большое значение отводится мероприятиям по продвижению продукта к потребителю. Согласно Федеральному Закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» продвижение туристского продукта – это комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта: реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и т.п. Иными словами, продвижение турпродукта предполагает проведение различных видов деятельности по доведению информации о достоинствах продукта до потенциальных потребителей и стимулирование возникновения у них желания его купить.

Продвижение продукта может осуществляться в следующих направлениях:

- рекламная кампания;
- стимулирование сбыта (продаж);
- персональные продажи, связи с общественностью.

Реклама в сфере туризма более актуальна, чем в каких-либо других отраслях. Это обстоятельство связано с индивидуальными свойствами туристских услуг: неосвязаемость, неспособность к хранению, неразрывность производства и потребления. Важная роль в продвижении туристского продукта отводится стимулированию потребителей. Под стимулированием сбыта (продаж) в туризме понимают краткосрочные поощрительные меры, способствующие продаже или сбыту. Стимулирование проводится в трех направлениях: стимулирование сотрудников турфирмы, стимулирование торговых посредников, стимулирование клиентов. Среди задач стимулирования потребителей основными являются: поощрение более интенсивного потребления предлагаемых туров или отдельных услуг, побуждение туристов к приобретению услуг, которыми они ранее не пользовались, привлечение внимания к туристскому предложению тех, кто пользуется услугами конкурентов.

В качестве подарков и сувениров для клиентов «Планета Лайн» предлагают различные канцтовары, кружки, печатную продукцию. Стимулирование сотрудников фирмы направлено на повышение качества обслуживания, рост профессионального мастерства и совершенствование работы. Наряду с реализацией мероприятий стимулирования сбыта в туристской фирме «Планета Лайн» постоянно проводится оценка их эффективности. Для этого используются методы опроса туристов, сравнительного анализа объема продажи туристских услуг с объемом их продаж в предыдущие годы.

4 Система обеспечения безопасности

Одним из важнейших элементов организации туризма является обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов. Обеспечение безопасности предусматривает целый комплекс мероприятий в рамках национального законодательства, гарантирующих безопасность перемещения туристов по территории государства их пребывания, сохранность здоровья, жизни и имущества.

В состав системы безопасности туризма входят также отдельные элементы системы экологической безопасности.

Обеспечение экологической безопасности – это деятельность по созданию благоприятной для человека окружающей природной среды, природоохранная деятельность. Обеспечение экологической безопасности связано с охраной окружающей среды. Охрана окружающей природной среды – это сфера деятельности по охране природы (как дикой, нетронутой, так и преобразованной человеком) прежде всего ради ценности самой природы, но и, в частности, как важной основы жизни человека на Земле.

Основные меры по обеспечению безопасности туристской деятельности направлены на:

1) предоставление государственными службами информации о рисках, связанных с туристской деятельностью, туристам и поставщикам туристских услуг, а также предоставление поставщиками туристских услуг информации туристам об основных рисках и мерах по их предотвращению;

2) развитие систем экстренной связи и оповещения туристов, информационных систем безопасности на туристских объектах;

3) проведение мониторинга состояния безопасности в туризме, включая вопросы профилактики несчастных случаев;

4) разработку общих требований безопасности к туристским маршрутам, в особенности к маршрутам, реализуемым в рамках детского туризма;

5) обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов при пользовании объектами транспортной и туристской инфраструктуры; модернизацию транспортной и туристской инфраструктуры, транспортных средств и оборудования с учетом требований безопасности; усиленный контроль за соблюдением правил эксплуатации и техническим состоянием объектов транспортной и туристской инфраструктуры, транспортных средств и оборудования, используемого в туристской деятельности;

6) обеспечение безопасности жизни и здоровья автотуристов и других групп туристов, использующих автомобильный транспорт, за счет улучшения качества автомобильных дорог и придорожной инфраструктуры;

7) увеличение при необходимости численности сотрудников правоохранительных органов и соответствующих объектов инфраструктуры на туристских территориях;

8) осуществление специальных мер по обеспечению безопасности при развитии туризма в горной и труднопроходимой местности, спелеологических, водных, промышленных и других объектах, в том числе развитие системы страхования жизни и здоровья туристов на маршрутах повышенной опасности, развитие системы подготовки, введение обязательной аттестации инструкторов и проводников, развитие системы обязательного оповещения Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий туристов, контроль за оказанием услуг только на зарегистрированном транспорте при сопровождении инструктором, прошедшим аттестацию;

9) развитие взаимодействия между Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, Министерством внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службой безопасности Российской Федерации, Федеральной службой войск национальной гвардии Российской Федерации, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, туристско-информационными центрами, поставщиками туристских услуг по вопросам обеспечения безопасности туристов.

Сотрудники туркомпании «Планета Лайн» ответственно подходят к вопросу безопасности отдыха своих клиентов. Фирма занимается оформлением страховок, полностью инструктирует туристов перед отправлением. Специалисты остаются на связи с туристами весь период их нахождения в месте временного пребывания. Также компания предоставляет сопровождающего группам от десяти человек.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

ПК 3.1 Оформление отчетной документации о туристской поездке

Транспорт – одна из важнейших составных частей материальной базы экономики любой страны. С давних времен транспорт являлся двигателем прогресса. Человек использовал любые подручные средства для перевозки людей и грузов. С изобретением колеса, а несколько позже и различных типов двигателей человек стал соответственно развивать и средства передвижения: повозки, кареты, пароходы, паровозы, самолеты. Это позволяло совершать поездки на большие расстояния и с различными целями.

Транспорт – отрасль материального производства, занятая перевозкой пассажиров и багажа.

Транспортные путешествия – это путешествия организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств.

С развитием туризма транспортные пути будут постоянно расширяться, так как увеличение спроса на путешествия оказывает положительное влияние на развитие транспортной инфраструктуры. Транспорт же, в свою очередь, позволяет расширять географию путешествий. Происходит полезное и выгодное двум сторонам взаимовлияние.

Транспортные услуги – один из основных видов услуг в туризме. На них приходится и основная доля в структуре цены тура. Различные виды транспорта используются туристскими организациями для перевозки туристов во время путешествий.

Автомобильный транспорт можно с полным правом назвать транспортом всеобщего применения, так как он используется повсеместно: от трансферов и экскурсий, внутримаршрутных перевозок автобусами до аренды малолитражных автомобилей туристами для личного пользования на отдыхе. Автобусы и автомобили транспорт местного и внутрирегионального значения. Особой популярностью пользуются автобусные экскурсионно-познавательные туры с посещением нескольких городов и достопримечательных мест. Для туристов удобно, что они могут разъезжать по маршруту и в пределах города на своем транспорте. Правда, с парковкой возникают трудности во многих городах Европы и России.

Главный конкурент автобусов в групповых перевозках – железная дорога. В пределах нашей страны она имеет некоторый приоритет и перед авиационными перевозками (по групповым внутрироссийским маршрутам). Преимуществом железнодорожных перевозок являются также более низкие тарифы и (в зарубежных странах) разветвленная система

скидок, проездных билетов и тому подобное, позволяющих путешествовать по значительно более низким ценам. Однако ни автобусные, ни железнодорожные перевозки не конкурируют с авиацией на дальних расстояниях.

Водный транспорт, речной и морской сами по себе уже вызывают образ туристского круизного обслуживания и используются в туризме достаточно активно. Водные путешествия имеют ряд как преимуществ, так и недостатков по сравнению с другими видами транспорта. Наиболее значимыми преимуществами являются высокий уровень комфорта, большой объем единовременной загрузки, возможности реализации различных видов и целей туризма (познавательный, бизнес-туризм, учебный, шоп-туризм и другие), полноценного отдыха, полный комплекс жизнеобеспечения. Основными недостатками можно назвать невысокую скорость передвижения транспортных средств, высокие тарифы, ограничение мобильности, а зачастую и подверженность части людей «морской болезни» на морских круизах.

Основной проблемой в настоящее время при организации автобусных туров является недостаток автобусов хорошего качества. Автобусы высокого класса на отечественном туристском рынке – это большая редкость, а отечественные автобусы, к сожалению, отстают от мировых стандартов качества.

При планировании своего путешествия туристы учитывают такие факторы: скорость доставки до цели поездки, комфорт путешествия, стоимость, возможность перевозки багажа и его вес, возможность остановки в пути следования, условия питания, уровень шума и вибрации, условия для сна и отдыха, возможность широкого обзора во время поездки, наличие неблагоприятных экологических факторов, безопасность.

Чем больше набор положительных факторов, тем выше стоимость транспортного путешествия, однако, ни одно транспортное средство не удовлетворяет всему набору требований.

Таким образом, совмещение на маршруте разных видов транспорта является наиболее оптимальным вариантом для комфортного передвижения туристов.

ПК 3.2 Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Маркетинговые исследования в туризме – представляет собой комплекс научных методов сбора, обработки и анализа данных с целью принятия управленческих решений в области маркетинга. Маркетинговые исследования в туризме являются функцией, связывающей через информацию туристское предприятие с рынками, потребителями, конкурентами и другими элементами среды его функционирования.

Наиболее типичными задачами исследователей маркетинга являются: изучение характеристик рынка, замеры потенциальных возможностей рынка, анализ распределения долей рынка между фирмами, анализ сбыта, изучение тенденций деловой активности, изучение товаров конкурентов, краткосрочное прогнозирование, изучение реакции на новый товар и его объём, долгосрочное прогнозирование, изучение политики цен.

ПК 3.3 Формирование туристского продукта

Туристский продукт – комплекс услуг, работ, товаров, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период его туристского путешествия. Турпродукт является уникальным товаром, продвигается на рынок как единое целое.

Формирование туристского продукта – это деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт.

Туристский продукт формируется исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста из услуг организаций, причастных к обслуживанию туристов на отдыхе и в путешествии. К таким организациям относятся транспортные компании, гостиницы, рестораны, кафе, экскурсионные фирмы, музеи и выставочные залы, спортивные и курортные организации и прочие.

При формировании туристского продукта туроператор осуществляет поиск следующих контрагентов:

- организаций гостиничной сферы и иных организаций, оказывающих услуги по размещению и проживанию туристов;
- организаций-перевозчиков, других организаций, оказывающих услуги по транспортному обслуживанию, в частности организаторов чартерных программ, а также обладателей прав на такие услуги;
- организаций общественного питания и прочих организаций, оказывающих услуги по питанию туристов, а также обладателей прав на такие услуги;
- экскурсионных бюро и иных организаций, оказывающих услуги по экскурсионному обслуживанию, а также обладателей прав на такие услуги;
- медицинских учреждений и организаций, санаториев, профилакториев и других организаций, оказывающих услуги по медицинскому обслуживанию, а также обладателей прав на такие услуги;
- организаций культуры, спорта и иных организаций, оказывающих услуги культурно-просветительского, культурно-развлекательного и спортивного характера, и иных организаций, оказывающих такие услуги, а также обладателей прав на такие услуги;

- страховых организаций, оказывающих услуги по страхованию туристов во время турпоездки, в том числе по страхованию туристов от несчастных случаев и медицинскому страхованию;
- организаций или физических лиц, оказывающих услуги гидов-переводчиков, сопровождающих;
- организаций, оказывающих иные услуги, используемые при формировании туристского продукта;
- туроператоров по приему туристов, обеспечивающих предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

Туроператор приобретает право на услуги, входящие в тур, на основании договоров с лицами, предоставляющими отдельные услуги, или с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

ПК 3.4 Расчет стоимости туристского продукта

Цена турпродукта определяется путем расчета издержек производства и обслуживания, накладных расходов и прибавления к этой сумме величины желаемой прибыли. Спрос при этом учитывается.

В общем виде цена тура для продажи состоит из трех основных компонентов – суммы расходов (себестоимости или полных издержек), прибыли (сумма наценки) и налогов (НДС).

Калькуляция – это определение стоимости одной единицы услуги (товара).

При калькуляции себестоимости любой услуги важно обосновать калькуляционную единицу, принятую в качестве измерителя уровня затрат, так как потребительские свойства (качество) даже одноименной услуги часто бывают разными. Важно исчислить затраты на производство единицы услуги строго определенной потребительной стоимости.

При определении цены на услуги туризма следует исходить из следующих принципов:

- цена должна возместить туристскому предприятию затраты на производство, реализацию, организацию потребления услуг туризма и обеспечить такой размер прибыли, который позволил бы ему функционировать на принципах самофинансирования;
- цена должна соответствовать спросу на данные услуги, который во многом определяется сезонностью туризма;
- цена должна быть гибкой, то есть обладать маневренностью и динамичностью.

Прибыль, закладываемая в стоимость туристского продукта, устанавливается туристским предприятием в процентах к себестоимости затрат. Размер процента зависит от спроса на данный туристский продукт.

ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации

ПК 4.1 Планирование деятельности подразделения

Система управления на предприятии выполняет следующие взаимосвязанные функции: планирование, учет, анализ и принятие управленческих решений.

С помощью планирования определяются направление и содержание деятельности предприятия, его структурных подразделений и отдельных работников. Однако в настоящее время многими туристскими предприятиями эта функция игнорируется вообще или ей придается недостаточно внимания.

Между тем планирование позволяет:

- своевременно обновлять и совершенствовать продукцию, расширять перечень услуг и повышать их качество в соответствии с конъюнктурой рынка;
- расширять рынки и осваивать их новые сегменты;
- более рационально распоряжаться ресурсами предприятия;
- оценивать свое предприятие беспристрастно, чтобы выявлять слабые стороны;
- предвидеть перспективу развития предприятия, обеспечивать финансовую устойчивость, конкурентоспособность и избегать риска банкротства.

Опыт лучших отечественных предприятий и зарубежных компаний подтверждает, что работа с опорой на экономически обоснованные и сбалансированные планы придает стабильность развитию бизнеса. Более того, планировать свои действия на будущее предприятие заставляет жесткие, быстро изменяющиеся условия внешней среды, к которым необходимо приспосабливаться.

Содержательная сторона процесса планирования во многом обусловлена и вытекает из определения этого понятия. В экономической литературе представлено множество точек зрения, однако большинство авторов понимают планирование как: процесс выбора действий, которые должны быть предприняты в будущем; процесс выбора, принятия и оценки взаимосвязанной совокупности решений; непрерывный процесс деятельности, ориентированный на обеспечение благоприятных условий для достижения поставленных целей. То есть планирование рассматривается в качестве исходной базы, основы формирования экономической стратегии предприятия. Экономическая стратегия ориентирована как на внешнюю, так и на внутреннюю среду и предполагает эффективное достижение целей экономичными методами и средствами, одним из которых как раз и является планирование.

Планирование строится на основе прогнозирования. Экономический прогноз – один из основных инструментов экономического планирования, дающий возможность предвидеть условия общего экономического равновесия в течение того или иного периода времени. С помощью экономического прогноза определяют направления, готовят конкретные решения

экономической политики и оценивают их возможные результаты. Прогнозирование – метод вероятного планирования, в котором предсказание будущего опирается на накопленный опыт и текущие предположения относительно будущего.

Одним из важнейших документов планирования является бизнес-план фирмы. Бизнес-план является одним из первых обобщающих документов обоснования инвестиций и содержит укрупненные данные о планируемой номенклатуре и объемах выпуска продукции, характеристики рынков сбыта и сырьевой базы, потребность производства в земельных, энергетических и трудовых ресурсах, а также содержит ряд показателей, дающих представление о коммерческой, бюджетной и экономической эффективности рассматриваемого проекта и в первую очередь представляющих интерес для участников-инвесторов проекта. Расчеты показателей адаптированы к требованиям и условиям современного отечественного и зарубежного инвестирования.

Таким образом, планирование тесно связано с прогнозированием; разделение этих процессов в известной мере условно, поэтому в планировании и прогнозировании может использоваться одна и та же методология.

ПК 4.2 Организация и контроль деятельности подчиненных

Управление человеческими ресурсами является одним из важнейших направлений в деятельности туристских организаций и считается основным критерием экономического успеха. Оно формирует благоприятную среду, в которой реализуется трудовой потенциал, развиваются способности, люди получают удовлетворение от выполненной работы и общественного признания своих достижений.

Персонал, или кадры – основной штатный состав работников организации, выполняющих различные производственно-хозяйственные функции.

Состав персонала любой организации неоднороден, так как люди отличаются по естественным и приобретенным признакам. Выделяемые на их основе группы работников образуют социальную структуру.

Управление персоналом – это комплексное, целенаправленное воздействие на коллектив с целью обеспечения оптимальных условий для творческого, инициативного, сознательного труда отдельных работников, направленного на достижение целей предприятия.

Концепция управления персоналом включает:

- методологию управления персоналом – рассматривает персонал организации как объект управления, формирования поведения индивидов для соответствия его целям и задачам организации;

- систему управления персоналом – помогает определять цели, функции организационной структуры управления персоналом, вертикальные, горизонтальные взаимосвязи руководителей и специалистов в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений;

- технологию управления персоналом – предполагает организацию найма, отбора, приема персонала, его деловую оценку, профориентацию и адаптацию, обучение, управление его деловой карьерой и служебно-профессиональным продвижением, мотивацию и организацию труда, управление конфликтами и стрессами, обеспечение социального развития организации, высвобождение персонала и другое.

Система кадрового менеджмента состоит из двух подсистем: тактической и стратегической

Стратегическая система ориентирована на разработку перспективной кадровой политики, представляющей генеральное направление кадровой работы. Кадровая политика формируется кадровыми службами.

На сегодняшний день в связи с ослаблением централизованной системы управления туризмом перед туристскими фирмами стали вставать принципиально новые задачи, связанные с управлением человеческими ресурсами, которые требуют совершенно иных навыков и умений, поэтому появилась новая профессия – персонал-менеджер, то есть управляющий персоналом.

Управляющие персоналом – это самостоятельная группа профессиональных специалистов-менеджеров, главная цель которых – повышение производственной, творческой отдачи и активности персонала, разработка и реализация программы развития кадров организации.

Исходя из этих целей, определяются функции кадровой службы компании:

- формирование кадров организации (планирование, отбор и найм, высвобождение, анализ текучести и тому подобное);
- развитие работников (обучение и профессиональное развитие, аттестация и оценка персонала, организация продвижения по службе);
- совершенствование организации труда и его стимулирование, создание безопасных условий труда.

ПК 4.3 Оформление отчетно-планирующей документации

В отчетные документы входят документы, выдаваемые туристам.

При направлении на маршрут турист получает от турфирмы пакет обязательных, а иногда и дополнительных документов.

К обязательным документам относятся:

- туристская путевка (форма «ТУР1»);
- договор о туристском обслуживании;
- памятка (информационный листок);
- страховой полис.

Дополнительными документами могут быть билеты на транспорт и туристский ваучер.

Туристская путевка – документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта. Таким образом, туристская путевка имеет тройное функциональное назначение: правовое, информационное и финансовое. В путевке указываются наименование тура и его направление, основные услуги, предоставляемые туристу, сроки выполнения тура, цена турпакета и другое.

Договор о туристском обслуживании – документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой. Это основной документ для предъявления претензий к турфирме.

Памятка или информационный листок содержит сведения об особенностях тура, мерах безопасности, которые должен предпринять турист на маршруте. В нем также приводятся рекомендации по обмену валюты, посещению предприятий питания, поведению и другое.

Страховой полис – документ, выдаваемый туристу страховой компанией или от лица страховщика уполномоченной турфирмой. В страховом полисе указывается лимит страхового покрытия – сумма, которая будет выплачена туристу или его родственникам в результате наступления страхового события (травмы, заболевания, смерти). Возможно страхование имущественной и материальной ответственности, например, страхование на случай утраты багажа, страхование от невыезда по маршруту и так далее.

При организации индивидуальных туров туристы получают на руки ваучер – документ, подтверждающий факт оплаты услуг. Ваучер служит основанием для обслуживания туристов и взаиморасчетов с турфирмой.

6 Индивидуальное задание

Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте.

Осуществление автоматизированной обработки документов

Электронный документооборот или ЭДО – это система, предназначенная для оперативного и безопасного обмена документацией в электронном виде без использования бумажных носителей. Она включает в себя комплекс процессов для создания, редактирования, регистрирования, обмена и хранения документов с использованием специального программного обеспечения. Вся документация ведётся в цифровом формате, что позволяет увеличить скорость работы, повысить удобство для работников и конфиденциальность сведений, а также значительно уменьшить издержки на бумагу, распечатку и обслуживание принтеров, на услуги доставки.

Документ в электронном виде – это информационный файл, который используется для обработки и передачи данных с использованием ИТ-систем. Обычно документы имеют утверждённую стандартизированную форму. Законодательно приняты такие виды документов, как счет-фактуры, транспортные накладные, трудовые книжки, некоторая кадровая документация, больничные листы и прочие. Для того чтобы электронный документ стал юридически значимым, необходимо, чтобы ответственный сотрудник подписал его при помощи электронной цифровой подписи (ЭЦП), получаемой ответственными сотрудниками в ФНС или УЦ.

Как работает ЭДО:

- сотрудник создаёт необходимый документ, к примеру, заявление;
- после этого он ставит свою ЭЦП и пересылает через сервис ЭДО нужному контрагенту;
- получатель изучает файл, если его всё устраивает, тоже ставит свою цифровую подпись;
- отправляется уведомление, которое позволяет начать необходимые действия, описанные в документе, например, переводить оплату за товары или услуги.

Документ в электронном формате обладает аналогичной юридической силой, что и бумажный вариант. Но это будет возможным, только если получатель не вносил правки в оригинал, иначе он будет считаться недействительным.

Так как электронный документ - это файл, то существует возможность автоматизировать шаблонные операции с ним, увеличив скорость работы сотрудников. Все системы электронного документооборота (СЭД) предлагают своим клиентам базовый функционал:

- выполнять регистрацию документов;
- контролировать движение документации, отслеживать исполнение процессов, вести историю взаимодействия;
- настраивать уведомления о статусе документа;
- создавать справочники и реквизиты и редактировать их;
- выполнять анализ и создавать отчёты по делопроизводству;
- импортировать документы из сети или из ПК;
- проверяет ЭЦП на действительность при подписании;
- позволяет отправить и получить приглашения;
- выполнять прямую интеграцию, то есть создавать на основе шаблона новый документ;
- сканировать и распознавать бумажные документы и осуществлять экспорт/импорт;
- уведомлять налоговую службу о подключении к обмену, например, счёт-фактурами;
- обеспечение конфиденциальности информации, а также ограничение доступа;
- гарантирует правильность форматов документов по регламенту и соблюдение законодательства.

Некоторые программы имеют специализированные функции ЭДО, например, система для работы с проектными документами может работать с графическими типами файлов. Часть задач автоматически настроены и работают для всех, но можно также дополнительно подключать необходимые модули или провести интеграцию с другими системами, например, с 1С или Битриксом.

Электронный документооборот делает работу компаний более простой и эффективной, при грамотном оформлении документов электронный формат имеет такую же юридическую силу, как и бумажный вариант. Документооборот подразумевает работу с широким спектром информации, поэтому выделяются различные виды ЭДО в России. Например, документооборот может быть классифицирован по отраслям:

- кадровый;
- управленческий;
- бухгалтерский;
- налоговый;
- технический;
- производственный и другие.

Кроме того, ЭДО может быть:

- внутренним, то есть ЭДО внутри организации;

- внешним, для обмена документами с партнёрами, покупателями, контролирующими органами;

- ЭДО с государством, что подразумевает сдачу отчётности в Федеральную налоговую службу, Пенсионный фонд, Фонд социального страхования и прочие контролирующие организации.

Для того чтобы грамотно перейти на ЭДО и избежать возникновения сложностей, необходимо подключиться к системе операторов. Оператором ЭДО называют организацию, которая предоставляет клиентам программный комплекс для безопасного обмена открытыми и конфиденциальными данными. То есть операторы должны предоставлять защищённые каналы для обмена документами, которые имеют особое шифрование. На сайте ФНС можно найти актуальный список надёжных и аккредитованных операторов ЭДО. При выборе оператора для предприятия стоит обратить внимание на некоторые условия:

- наличие специалистов, которые смогут помочь с внедрением ЭДО в организацию;
- скорость работы техподдержки;
- может ли оператор оказать помощь при подключении контрагентов;
- наличие дополнительного функционала для интеграции.

Это основные моменты, которые нужно учитывать при выборе оператора при подключении электронного документооборота. Оператор обеспечивает организациям сервисное обслуживание:

- проверяет подлинность ЭЦП;
- гарантирует безопасность и секретность всех данных, используя для движения документов специальные каналы с шифрованием;
- отправляет уведомление налоговой службе о подключении клиента к ЭДО;
- следит за соблюдением требований законодательных актов и регламентов.

Система электронного документооборота используется в ООО «Планета Лайн». Конвертацией документов в электронный формат занимаются сразу все специалисты предприятия. Каждый офисный компьютер имеет на «рабочем столе» отдельные папки, где собраны все необходимые образцы документации турфирмы.

Все документы электронного формата подписываются электронной подписью, доступ к которой есть у генерального директора компании Прокоповой Елены Викторовны, а также бухгалтера турфирмы.

Заключение

В процессе прохождения производственной практики были закреплены знания, полученные на лекционных и практических занятиях, приобретены практические навыки. Для примера исследования была выбрана туристская фирма ООО «Планета Лайн».

Турфирма ООО «Планета Лайн» была основана 6 апреля 2006 года Прокоповой Еленой Викторовной, которая сейчас является действующим директором предприятия. Туроператор компании Coral Travel. Основные виды деятельности турфирмы – выездной и внутренний туризм, также организация выездов детских творческих и спортивных коллективов. Основными направлениями являются азиатские страны (КНР, Япония, Сингапур, Таиланд, Вьетнам, Южная Корея, Филиппины, Малайзия) и внутренний туризм по Приморскому краю.

В ходе прохождения практики было выявлено, что данная турфирма пользуется большой популярностью среди туристов. «Планета Лайн» имеет немало конкурентов на Дальнем Востоке, однако за 11 лет своей работы сильно полюбились потребителям. Небольшой штат сотрудников необычайно предан своей работе, что располагает туристов к выбору именно этой турфирмы.

Показатель качества обслуживания в турфирме определяется:

- а) оперативностью работы по подбору и организации туров по запросам клиентов;
- б) вежливостью обслуживания, которое выражается в радушии сотрудников туристской фирмы, их внимании к запросам каждого клиента, терпении при обсуждении маршрута;
- в) соответствием предлагаемого тура реальному содержанию;

Руководству предприятия удалось организовать достаточно эффективную систему хозяйствования как в отношении внутреннего окружения (персонал, управление конфликтами и стрессами), так и в отношении внешней среды (постановка маркетинговой деятельности, принятие различных управленческих решений).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Туризм. Понятие, цели, значение, функции туризма. – URL: <https://studfile.net/preview/9031658/page:5/> (дата обращения: 13.03.2024).
- 2 Туристская фирма «Планета Лайн». Главная страница. – URL: <http://planetaline.ru/> (дата обращения: 13.03.2024).
- 3 Организационная структура турфирмы, сотрудники туристского агентства. – URL: <https://raydget.ru/2695-organizatsionnaya-struktura-turfirmy/> (дата обращения: 14.03.2024).
- 4 Организационная структура турфирмы – Студопедия. – URL: https://studopedia.ru/6_9086_organizatsionnaya-struktura-turfirmy/ (дата обращения 14.03.2024).
- 5 ООО «Туристская фирма Планета Лайн», Владивосток. – URL: https://www.audit-it.ru/contragent/1062539032445_ (дата обращения 14.03.2024).
- 6 Обслуживание клиентов. – URL: <https://www.oracle.com/cis/cx/service/what-is-customer-service/> (дата обращения: 14.03.2024).
- 7 Информационные технологии в офисе туристского предприятия. – URL: <https://studfile.net/preview/5714884/page:57/> (дата обращения 17.03.2024).
- 8 Культура предприятия – Культура предприятия. Система сервиса торговых услуг. – URL: https://studbooks.net/993901/marketing/kultura_predpriyatiya (дата обращения: 17.03.2024).
- 9 Технология продвижения и стимулирования продаж – Технология обслуживания клиента при продаже турпродукта. – URL: https://studwood.net/1028493/turizm/tehnologiya_ (дата обращения: 17.03.2024).
- 10 Понятие системы безопасности в сфере туризма, ее цели, принципы и основные функции. – URL: <https://studfile.net/preview/8960008/page:3/> (дата обращения: 19.03.2024).
- 11 Общая характеристика безопасности туризма, исторические аспекты безопасности туризма – Безопасность туризма. – URL: <https://bstudy.net/693259/turizm/> (дата обращения: 19.03.2024).
- 12 Проблема повышения качества обслуживания клиентов в турагентстве – Повышение качества обслуживания клиентов в турфирме. – URL: https://studbooks.net/782050/turizm/problema_povysheniya_kachestva_obslyzhvaniya_ (дата обращения: 19.03.2024).
- 13 Визовая поддержка туристов – Организация туристской деятельности. – URL: https://bstudy.net/835520/sport/vizovaya_podderzhka_turistov (дата обращения: 20.03.2024).
- 14 Общие требования к работе сопровождающего. – URL: <https://studfile.net/preview/> (дата обращения: 20.03.2024).

15 Методика организации и проведения массовых туристских мероприятий. – URL: https://tourlib.net/books_tourism/ganopolsky18.htm (дата обращения 22.03.2024).

16 Особенности организации, подготовки и проведения событийных видов туризма. – URL: <https://studfile.net/preview/5879144/page:5/> (дата обращения 22.03.2024).

17 Тур "Семейный праздник урожая" во Владивостоке 8 октября 2022 в Планета Лайн – URL: <https://www.vl.ru/afisha/vladivostok/event/167178> (дата обращения 22.03.2024).

18 Методика организации и проведения массовых туристских мероприятий. – URL: <https://allinweb.ru/turizm/14733/> (дата обращения 27.03.2024).

19 Документальное оформление тура. – URL: <https://studbooks.net/1172564/> (дата обращения: 30.03.2024).

20 Особенности реализации туристского продукта, расчет стоимости туристского продукта. – URL: <https://www.consultant.ru/document> (дата обращения: 01.04.2024).

21 Туризм Планета Лайн г.Владивосток. – URL: <https://planetaline1.ru/> (дата обращения: 01.04.2024).

22 Электронного документооборот (ЭДО): его виды, основные задачи и функции, особенности организации. – URL: <https://picktech.ru/blog/avto-biz/elektronnyy-dokumentooborot> (дата обращения 01.04.2024)

Приложение А

Схема проезда к ООО «Планета Лайн»

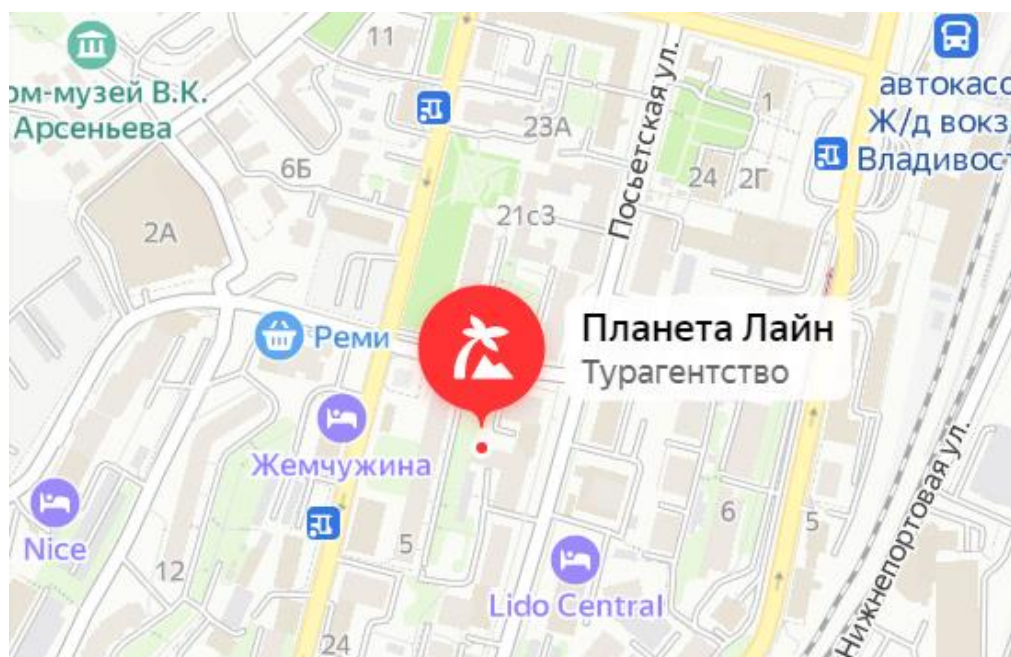


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Планета Лайн»

Приложение Б

Здание офиса ООО «Планета Лайн»



Рисунок Б.1 – Здание офиса ООО «Планета Лайн»

Приложение В

Система электронного документооборота

Система электронного документооборота (СЭД)



Рисунок В.1 – Система электронного документооборота

Индивидуальное задание по производственной практике

Студентка Морозникова Вероника Вячеславовна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 180 часов с «12» марта 2024 г. по «15» апреля 2024 г. в организации ООО «Планета Лайн», Приморский край, г. Владивосток, п. Трудовое, ул. Дружбы, д.16

Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) практики

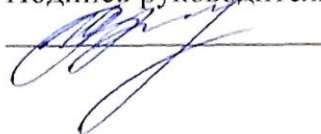
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Осуществление маркетинговых исследований	7
3	Проведение анализа деятельности других туркомпаний	8
4	Распространение рекламных материалов и сбор информации	8
5	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	8
6	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	8
7	Составление турпакета с использованием иностранного языка	8
8	Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранных граждан	8
9	Оформление страховых полисов	8
10	Работа с заявками на бронирование турпродукта Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	8
11	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран	8
12	Работа с запросами клиентов Работа с агентскими договорами Консультирование партнеров по турпродуктам	8
13	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных	8
14	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг Контроль наличия туристов	8
15	Построение управленческой деятельности Организация работы функциональных служб	8
16	Принятие управленческого решения Управление персоналом функциональных служб	8
17	Организация управленческих команд Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности	8
18	Управление групповыми явлениями и процессами Разработка должностных инструкций	8

19	Применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности	8
	Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике	
20	Ведение деловой документации	8
	Работать и организовывать работу с офисной техникой	
21	Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий	8
	Осуществление хранения и поиска документов	
22	Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте	8
	Осуществление автоматизированной обработки документов	
23	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «12» марта 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «15» апреля 2024 г.

Подпись руководителя практики



/ Григорьевская И.В., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Морозникова Вероника Вячеславовна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику (по профилю специальности) в объеме 180 часов в с «12» марта 2024 г. по «15» апреля 2024 г. в организации ООО «Планета Лайн», Приморский край, г. Владивосток, п. Трудовое, ул. Дружбы, д.16

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 туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Ведение документооборота с использованием информационных технологий. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранных граждан.	отлично
	ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний. Распространение рекламных материалов и сбор информации. Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран.	отлично
	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Составление турпакета с использованием иностранного языка. Работа с заявками на бронирование турпродукта. Консультирование партнеров по турпродуктам. Предоставление информации турагентам по рекламным турам.	отлично

	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Оформление страховых полисов. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта. Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	объемно
Итоговая оценка по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг			объемно
Управление функциональным подразделением организации	ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Построение управленческой деятельности. Организация работы функциональных служб. Управление групповыми явлениями и процессами. Разработка должностных инструкций.	объемно
	ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Контроль наличия туристов. Принятие управленческого решения. Управление персоналом функциональных служб. Организация управленческих команд. Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности. Применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности. Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике.	объемно
	ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию	Ведение деловой документации. Работать и организовывать работу с	объемно

		офисной техникой. Оформление и проверка правильности оформления документации В соответствии С установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий. Осуществление хранения и поиска документов. Использование комплекса телекоммуникационных технологий В электронном документообороте. Осуществление автоматизированной обработки документов.	отлично
Итоговая оценка по ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации			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 15 апреля 2024 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия

Тру
подпись

Проконова Е.В.
Ф.И.О.



ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Морозникова Вероника Вячеславовна

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм, специалист по туризму

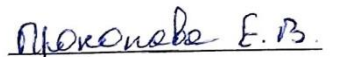
Группа СО-ТУ-21-1

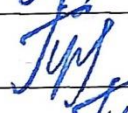
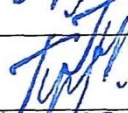
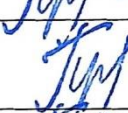
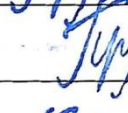
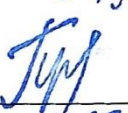
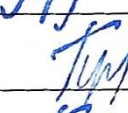
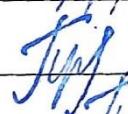
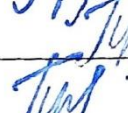
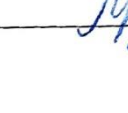
Место прохождения практики ООО «Планета Лайн», Приморский край, г. Владивосток, п. Трудовое, ул. Дружбы, д.16

Сроки прохождения с «12.03.2024» по «15.04.2024»

Инструктаж на рабочем месте «12» марта 2024 г
дата


подпись


Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
12.03.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
13.04.2024 15.03.2024	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	5	
16.03.2024	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта	5	
17.03.2024	Работа с отчетной документацией по турам	5	
18.03.2024	Работа с отчетной документацией об оплате услуг турфирмы, заполнение квитанций	5	
21.03.2024	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут	5	
22.03.2024	Составление отчета руководителя туристской группы	5	
23.03.2024	Взаимодействие с туристами: консультация по программе тура	5	
24.03.2024	Заполнение бланков строгой отчетности. Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта	5	
25.03.2024	Взаимодействие с поставщиками услуг (транспортная компания)	5	
26.03.2024- 29.04.2024	Составление экскурсионных программ для пришкольных лагерей дневного пребывания	5	
30.03.2024- 31.04.2024	Рекламная кампания экскурсий для пришкольных лагерей дневного пребывания	5	
01.04.2024	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте.	5	
02.04.2024	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой	5	

	отчетности		
03.04.2024	Взаимодействие с рекламными агентствами	5	Тур
05.04.2024- 08.04.2024	Составление отчетной документации о распространении экскурсионной программы для пришкольных лагерей дневного пребывания	5	Тур - Тур
09.04.2024	Работа с запросами клиентов	5	Тур
10.04.2024- 11.04.2024	Проведение анализа деятельности других туркомпаний	5	Тур
12.04.2024	Взаимодействие с переводчиками и нотариальными организациями для перевода документов с китайского языка на русский и их последующего заверения	5	Тур
13.04.2024- 14.04.2024	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	5	Тур
15.04.2024	Дифференцированный зачет	5	Тур

Руководитель

Тур
подпись

Прокопцова Е.В.
Ф.И.О.

М.П.



Характеристика деятельности студента
Морожниковой Вероники Вячеславовны
группы СО-ТУ-21-1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	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	Высокий
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	Высокий
ПК 3.1	Оформлять отчетную	Ведение документооборота с	Высокий

	документацию о туристской поездке	использованием информационных технологий	
ПК 3.2	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности туркомпаний других	Внесение
ПК 3.3	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	Внесение
ПК 3.4	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	Внесение
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения	Построение управленческой деятельности	Внесение
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Организация управленческих команд	Внесение
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию	Осуществление ведения деловой документации	Внесение

Руководитель практики (от организации) _____

Е.В. Прокопова

Прокопова Е.В. рабочий тел. 8(423)261-02-90

подпись

М.П.



Характеристика

Морожникова Вероника Вячеславовна, студентка 3 курса, специальности «Туризм», проходила производственную практику в туристской фирме ООО «Планета Лайн» с «12» марта 2024 г. по «15» апреля 2024 г., расположенной по адресу: г. Владивосток, ул. Посьетская 15.

В ходе прохождения практики она проявила себя как ответственный и целеустремленный работник, легко находящий общий язык с коллективом. Соблюдала производственный режим и дисциплину работы. К поручениям руководителя практики относилась со всей ответственностью и инициативой, выполняла все поставленные перед ней задачи.

На основе полученного материала практикантка изучила экономические показатели предприятия, определила специализацию, ознакомилась с развитием различных направлений туризма. Оказала помощь сотрудникам в работе на компьютере и заполнении необходимой документации.

За время прохождения практики зарекомендовала себя с положительной стороны. К порученным заданиям относилась добросовестно, умело применяя знания, полученные в колледже.

По результатам практики заслуживает оценку «отлично».

Руководитель практики от организации _____ Е.В. Прокопова
М.П.



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Морожникова Вероника Вячеславовна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-21-1
согласно приказу ректора № 1706-с от 04.03.24 года
направляется в ООО "Туристическая фирма Планеталайн", Приморский край, п. Трудовое
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок с 05.03.2024 года по 15.04.2024 года.

Руководитель практики Григорьевская И.В.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Аполонета Лайт»	12.03.2024	
ООО «Планета Аэби»	15.04.2024	