

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

ОТЧЕТ ПО
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

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

Студент группы
С-ТГ-23-Т1



В.Н. Филиппова

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

Руководитель практики от
предприятия ФГБОУ ВО
«ВВГУ», Академический
колледж



Л.О. Ермолович

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО



Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн»	11
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	11
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	14
4 Система обеспечения безопасности.....	15
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	17
6 Индивидуальное задание.....	24
Заключение.....	29
Список использованных источников.....	31
Приложение А. Технологическая карта маршрута.....	33

Введение

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

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

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

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

Цель учебной практики заключается в развитии навыков студентов и получении первичного практического опыта, необходимого для освоения общих и профессиональных компетенций в выбранной специальности.

Задачи практики:

– построение комплексного представления о работе туристского предприятия;

- изучение организационных процессов, связанных с предоставлением экскурсионных услуг;
- понимание организационных процессов оформления и контроля экскурсионного обслуживания;
- получение опыта работы в качестве помощника экскурсовода;
- помощь в формировании личностных качеств, способствующих активному и творческому отношению к работе в должности служащего (ассистент экскурсовода);
- развитие навыков общения с туристами и экскурсантами;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике;
- овладение процессами оформления документации для экскурсионного обслуживания.

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

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

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

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

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

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

Общество с ограниченной ответственностью «Туристическая фирма ПланетаЛайн» было создано 6 апреля 2006 года и зарегистрировано в г. Владивосток Приморского края. ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» – это не просто название, а символ успешного путешествия в мир красоты и приключений. За более чем 17 лет работы на рынке туризма компания заслужила репутацию надежного партнера, специализирующегося на организации – экскурсионных туров в Азию и Европу.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Уставный капитал составляет 30 000 руб. [3].

Юридический адрес организации – 690912, Приморский край, п. Трудовое, ул. Дружбы, 16 [3].

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

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

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

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

- делегирование обязанностей в соответствии с должностными инструкциями.

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

Организационная структура туристической фирмы проста.

Штат турагентства состоит из 6-ти человек:

- генеральный директор (директор);
- менеджеры по туризму (3 человека);
- специалист по оформлению виз;
- главный бухгалтер (кассир).

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



Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

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

Руководителем организации является: Генеральный директор – Прокопова Елена Викторовна.

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

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

Специалист по оформлению виз проводит визовую поддержку туристов.

Небольшие турфирмы, как правило, пользуются линейной структурой управления.

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

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

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

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

Полный пакет услуг менеджера турфирмы:

- бронирование туров
- оформление документов
- консультации по турам

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

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

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

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

Компания работает на рынке туристических услуг 17 лет. Является туроператором, реестровый номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров – РТО 3000849. Регистрационный номер в Объединении туроператоров выездного туризма – 644 [5].

ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» специализируется на организации различных видов туров по Приморскому краю, Дальнему Востоку, международным направлениям, экскурсионным турам, пляжному отдыху и горнолыжным курортам, что позволяет расширить кругозор для стажеров. Услуги менеджера турфирмы включают бронирование туров, оформление документов, консультации, информирование клиентов, круглосуточную поддержку, обработку жалоб и гарантию качества обслуживания, это то, что должен знать штатный и нештатный сотрудник. Компания обладает высоким профессионализмом в предоставлении туристических услуг, гарантирует надежность и качество туров, предлагает гибкий подход к скидкам для постоянных клиентов. Цель компании заключается в оперативном и качественном выборе отдыха, поддерживая персонализированные запросы клиентов. Основным видом деятельности компании является деятельность туристических агентств. Компания также зарегистрирована в нескольких других категориях ОКВЭД, включая деятельность рекламных агентств и различные виды торговли. На рынке туристических услуг компания работает уже 17 лет, является туроператором с реестровым номером в Едином Федеральном Реестре Туроператоров и регистрационным номером в Объединении туроператоров выездного туризма.

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

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

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

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

Перед началом туристического маршрута руководитель группы должен:

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

Кроме того, руководитель группы может:

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

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

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

Руководитель группы в день выезда: проверяет погрузку багажа в транспортное средство и его выгрузку на автовокзале, убеждается, что все участники присутствуют на автовокзале, контролирует взвешивание багажа, обеспечивает организованную выгрузку багажа и прохождение группой пограничного и таможенного контроля на территории Российской Федерации.

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

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

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

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

В случае пропажи багажа руководитель немедленно сообщает менеджеру и в полицию

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

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

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

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

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

Новые сотрудники компании бесконфликтно проходят адаптацию на новом рабочем месте.

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

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

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

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

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

Стимулирование продаж в туризме:

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

Продвижение туризма в интернете:

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

Сайт туристической фирмы:

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

4 Система обеспечения безопасности

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

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

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

достоверную информацию:

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

- об основных документах;

- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться в путешествие;

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

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

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

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

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

Программа Standart:

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

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

- медицинская транспортировка.

- посмертная репатриация.

Программа Optimum

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

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

- медицинская транспортировка.

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

Программа VIP

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

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

5 Технология формирования профессиональных компетенций

5.1 Информировать и организовывать поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг

1) Выявить и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. Туроператор – юридическое или физическое лицо, выполняющее работы по формированию (созданию и проектированию) туристского продукта, его продвижению на рынок, а также по реализации.

Первые две функции туроператора относительно понятны. Под формированием тура понимается составление упорядоченных и взаимоувязанных по срокам, целеполаганию, согласованной по стоимости и качеству, последовательности услуг и работ, заключение договоров на их предоставление, надлежащее бронирование и резервирование. Под продвижением понимается комплекс работ по генерации мотивации у потенциального потребителя к их приобретению или более упрощенно: по рекламе туров и услуг (хотя это не одно и то же). Иными словами, туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров и предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим турам, рассчитывает цены на туры, передает туры турагенту для их последующей реализации туристам.

1. Информирование экскурсовода.

1.1 Описание экскурсионного маршрута – это подробный план экскурсии:

1.1.1 Подробный план маршрута:

- точки остановок, продолжительность каждой;
- схема движения;
- доступные транспортные средства (пешком, на автобусе, метро, частный транспорт);
- расписание движения;
- возможные альтернативные маршруты в случае непредвиденных ситуаций.

1.1.2 Описание объектов:

- историческая справка;
- интересные факты;
- рекомендации по взаимодействию с посетителями (фотографирование, какие детали подчеркнуть).

1.1.3 Дополнительная информация:

- особенности местного менталитета;
- Информация о погоде;
- практические советы (как добраться до объекта, где есть туалет, кафе, где можно поесть);

- безопасность (опасные места, правила поведения).

1.2 Информация о туристах – это данные, собранные о туристах, которые посещают определенное место или регион. Она включает в себя как демографическую информацию, так и данные о поведении:

1.2.1 Возрастная категория туристов:

- Уровень сложности экскурсии;
- Выбор тем и подходов к подаче информации.

1.2.2 Языковые предпочтения:

- Подбор материалов и методов преподавания.

1.2.3 Особые потребности:

- инвалидность;
- аллергии;
- требования к питанию.

1.2.4 Интересы туристов:

- возможность подстроить рассказ под интересы группы.

1.3 Информация о взаимодействии с туристами:

1.3.1 Порядок оплаты:

- когда и как оплачивается экскурсия;
- как происходит сдача денег.

1.3.2 Ответственность: что входит в обязанности гида, кто несет ответственность за безопасность туристов.

1.3.3 Протокол действий в нештатных ситуациях: что делать в случае задержки транспорта, как решать проблемы с туристами, как реагировать на жалобы и претензии, как связаться с руководством в случае необходимости.

1.4 Предоставление необходимых материалов:

1.4.1 Маршрутные листы: точки остановки, описание объектов, время в пути, контактные данные.

1.4.2 Карты: схема маршрута с отмеченными точками остановки.

1.4.3 Брошюры, буклеты: дополнительная информация по объектам.

1.4.4 Фотографии и видеоматериалы: визуальная поддержка рассказа.

2. Организация поддержки экскурсовода:

2.1 Обеспечение коммуникации – это процесс создания и поддержания эффективных каналов связи для обмена информацией и идеями внутри организации и с внешними заинтересованными сторонами:

2.1.1 Телефонная связь: доступность в любое время.

2.1.2 Радиосвязь: возможность связи с гидом в любом месте маршрута.

2.1.3 Онлайн-платформы: передача информации, обмен сообщениями, доступ к документам и материалам.

2.2 Предоставление транспорта – это услуга по обеспечению перемещения людей или грузов с одного места в другое с использованием транспортных средств, таких как автомобили, автобусы, поезда, самолеты или корабли.:

2.2.1 Комфортабельный транспорт: соответствующий количеству туристов и длительности экскурсии.

2.2.2 Опытный водитель: знание маршрута, безопасность, комфорт для туристов.

2.3 Обеспечение безопасности – это процесс создания и поддержания безопасной среды для людей, имущества и информации:

2.3.1 Страховка: медицинская страховка для туристов, страховка от несчастных случаев для гида.

2.3.2 Инструктаж по безопасности: информация о возможных опасностях, правила поведения в нестандартных ситуациях.

2.4 Обеспечение технического обеспечения – это процесс предоставления необходимого оборудования, программного обеспечения и технической поддержки для выполнения определенных задач или достижения определенных целей:

2.4.1 Аудиогиды: возможность использовать аудиогиды для индивидуального прослушивания информации туристами.

2.4.2 Оборудование: фотоаппарат, видеокамера, микрофон, и другое необходимое оборудование.

2.5 Обеспечение питания и отдыха:

2.5.1 Перерывы: планирование перерывов для отдыха гида, обеспечение питания в режиме экскурсии, Информирование потребителя о туристских продуктах.

3 Дополнительная поддержка:

3.1 Предоставление дополнительных ресурсов:

- доступ к базе данных о туристах;
- информация о контактных данных и особых потребностях.

3.2 Доступ к онлайн-платформам: обмен информацией с другими гидами и руководством, обсуждение проблем и нахождении решений.

3.3 Проведение тренингов и курсов:

- повышение квалификации гидов;
- обновление знаний по истории, культуре и другим предметам.

3.4 Организация консультаций и поддержки со стороны менеджеров: помощь в решении сложных проблем, предоставление советской и психологической поддержки.

Информирование и организация поддержки гидов – это неотъемлемые части успешной деятельности турагентства. Также инвестиции в развитие гидов и обеспечение их поддержки приносят отличную отдачу, а удовлетворенность туристов – главный показатель качества услуг, соответственно и успеха бизнеса.

5.2 Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг

Вспомогательная деятельность по сопровождению экскурсионных услуг – это комплекс мероприятий, которые обеспечивают комфортное и безопасное путешествие туристов, освобождая экскурсовода от рутинных задач и позволяя ему полностью сконцентрироваться на предоставлении информации и создании увлекательного опыта.

1 Организация транспорта:

1.1 Выбор транспортного средства:

- автобус;
- минивэн;
- лекционный автобус (с возможностью проведения экскурсии в пути);
- пешеходная экскурсия;
- водный транспорт (лодка, катер, теплоход).

Выбор зависит от количества туристов, длительности экскурсии, маршрута, и бюджета.

1.2 Бронирование транспорта:

- своевременное заказ транспортного средства;
- согласование маршрута и расписания.

1.3 Обеспечение комфорта:

- Чистота и удобство салона;
- Доступность кондиционера;
- Наличие Wi-Fi.

1.4 Контроль движения: соблюдение расписания, согласование изменений маршрута с экскурсоводом.

2. Обеспечение питания:

2.1 Организация питания туристов: выбор места для обеда или ужина (кафе, ресторан, пикник), бронирование столов, предоставление меню и учет особенностей питания туристов.

2.2 Учет особенностей питания: вегетарианство, аллергии, религиозные ограничения.

2.3 Предоставление воды и напитков: Минеральная вода, сок, чай, учет предпочтений туристов.

3. Организация дополнительных услуг:

3.1 Фото и видеосъемка: предоставление фотографа или видеооператора, создание фотоальбома или видео с экскурсии.

3.2 Сувенирная продукция:

- организация покупки сувениров в магазинах или на ремесленных ярмарках,
- создание специально сувенирной продукции с символикой экскурсии.

3.3 Экскурсионное обслуживание в гостиницах:

- организация трансфера в гостиницу и из гостиницы,
- бронирование номеров в гостинице.

4. Взаимодействие с экскурсоводом:

4.1 Контактная информация:

- обеспечение связи с экскурсоводом (телефон, радиосвязь, онлайн-платформы).

4.2 Обмен информацией:

- предоставление экскурсоводу необходимой информации о маршруте, туристах, расписании,
- сообщения о нештатных ситуациях.

4.3 Поддержка: решение организационных вопросов, помощь в решении проблем с туристами.

5. Документация:

5.1 Маршрутный лист: информация о маршруте, расписании, точки остановки, контактные данные.

5.2 Список туристов: имена, контактные данные, особые потребности (аллергии, инвалидность).

5.3 Договор на предоставление экскурсионных услуг: описание услуг, цена, условия оплаты.

Вспомогательная деятельность по сопровождению экскурсионных услуг – это важная часть успешной организации экскурсий, еще она позволяет обеспечить высоко качество услуг, комфорт и безопасность туристов, а также повысить эффективность работы экскурсовода. Инвестиции в развитие вспомогательных услуг окупаются повышением уровня удовлетворенности клиентов и ростом популярности турагентства.

5.3 Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг

1. Разработка экскурсионных программ:

1.1 Выбор тематики: исторические, культурные, природные, гастрономические, специализированные (например, для детей, для любителей фотографии).

1.2 Разработка маршрута: определение точек остановки, выбор транспортных средств, создание расписания.

1.3 Описание экскурсионной программы: описание объектов, интересные факты,

1.4 Создание уникального опыта: включение в экскурсионную программу нестандартных элементов, интерактивные элементы, возможность для туристов самостоятельно участвовать в экскурсии.

2. Подбор персонала:

2.1 Экскурсоводы: профессиональные гиды глубокими знаниями в своей области, умение интересно и занимательно рассказывать, коммуникабельность, владение иностранными языками.

2.3 Сопровождающие: организация транспорта, обеспечение безопасности, помощь в решении проблем туристов.

2.4 Менеджеры по туризму: консультирование клиентов, бронирование услуг, организация экскурсионных туров.

3. Бронирование и продажа услуг:

3.1 Создание сайта или платформы для онлайн-бронирования: информация о программах, цены, отзывы туристов.

3.2 Реклама и маркетинг: проведение рекламных кампаний, создание контента в социальных сетях, сотрудничество с туристическими агентствами.

3.3 Обслуживание клиентов: консультирование по телефону, онлайн-чат, электронная почта.

3.4 Оформление документов: договор на предоставление экскурсионных услуг, ваучеры, билеты.

4. Сопровождение туристов:

4.1 Встреча туристов: трансфер из аэропорта или железнодорожного вокзала, проведение инструктажа по безопасности.

4.2 Организация экскурсий: соблюдение расписания, обеспечение комфорта туристов, контроль за безопасностью.

4.3 Решения проблем: реагирование на жалобы, предоставление помощи в нештатных ситуациях.

4.4 Прощание с туристами: проведение опроса удовлетворенности, предоставление контактной информации для связи.

5. Управление финансами:

5.1 Составление сметы: расчет затрат на организацию экскурсии, определение цены услуг.

5.2 Ведение бухгалтерского учета: оплата затрат, получение платежей от клиентов.

5.3 Налогообложение: соблюдение законодательства о налогах.

Обеспечение организации оказания экскурсионных услуг – это ключевой фактор успеха турагентства. Также профессионализм персонала, качество услуг, удовлетворенность клиентов, постоянное совершенствование – залог долгосрочного развития бизнеса.

6 Индивидуальное задание

Составление программы эко-экскурсии по парку ВВГУ (для студентов)

Контрольный текст экскурсовода.

Начало эко-экскурсии:

Уважаемые гости, добро пожаловать на нашу эко – экскурсию!

Мы ваши гиды, Виктории, мы очень рады провести вас по этому уникальному месту Парку университета ВВГУ. Сегодня мы отправимся в увлекательное путешествие, чтобы познакомиться с редкими растениями и видами деревьев, которые здесь произрастают. Мы узнаем об их биологических особенностях и о краткой характеристике

Но прежде, чем мы начнем, мы хотела бы попросить вас соблюдать несколько простых правил, которые помогут нам максимально насладиться экскурсией и сохранить природу нетронутой:

- пожалуйста, оставайтесь на обозначенных тропах и не сходите с них;
- не шумите и не пугайте животных, ну и студентов соответственно;
- не оставляйте мусор;
- не собирайте растения и не трогайте деревья;
- если вы увидите какое-либо животное, пожалуйста, наблюдайте за ним издали и не приближайтесь слишком близко.

Ваше сотрудничество поможет нам сохранить этот прекрасный парк для будущих поколений.

А теперь давайте начнем наше путешествие.

Основное содержание экскурсии.

– Наш небольшой университетский парк – уникален. С точки зрения представительства флоры его отличает очень разнообразный состав. По видовому разнообразию деревьев и кустарников наш парк занимает второе место во Владивостоке после Ботанического сада. Вспоминая время создания сада, нужно отметить, что сотрудники и студенты принимали участие в его формировании. привозили растения из тех мест, где жили или бывали, а затем высаживали их в парке и ухаживали за ними – В нашем парке проходит много экскурсий, и здесь есть на что посмотреть. Ниже наглядно увидим объекты экологической тропы.

1. Лиственница (лат. *Lárix*) – род древесных растений семейства Сосновые, одна из наиболее распространённых пород хвойных деревьев в мире. Самое распространённое дерево в России. Хвоя лиственницы ежегодно опадает на зиму, т.е. она не относится к вечнозеленым хвойным деревьям [8].

Лиственница (*Larix Mill.*) относится к роду хвойных пород с опадающей на зиму хвоей. В составе рода насчитывается свыше 20 видов, распространенных в Северном полушарии (Европе, Азии, Северной Америке). Наиболее древние виды [9].

2. Мелкоплодник – медонос и одно из самых декоративных деревьев Южного Приморья, пригоден для садово-парковых и защитных посадок в районах, где возможно его выращивание. Растет на скелетных, но богатых перегноем и хорошо дренированных почвах. Предпочитает богатые гумусом, свежие (но не переувлажненные) и хорошо дренированные почвы горных склонов. Имеет развитую корневую систему, а потому ветро- и засухоустойчив. Возобновляется семенами и порослью от пня. Разводится посевом и посадкой сеянцев. В первые годы растет медленно, затем – быстрее [10].

3. Пихта цельнолистная также называется черной маньчжурской. Дерево вырастает в высоту до 55 м. Диаметр ствола составляет 0,5-2 м. Древесина однородная, белая, устойчивая к поражению вредителями. У молодых экземпляров кора серо-бурая, немного шелушится. Однолетние побеги покрыты охристой или желто-серой кожицей. Веточки расположены перпендикулярно стволу [11].

4. Ясень носолистный произрастает в густых и влажных лесах на склонах гор и в долинах рек на территории, простирающейся от Западного Китая до Кореи и Дальнего Востока России. Выращиваемые в Финляндии деревья берут свое происхождение в северо-восточной части этого региона [12]

5. Береза Даурская. В природе ареал вида охватывает юг Сибири, Дальний Восток России, Монголию, северо-восточные районы Китая Корейский полуостров и Японию. На Дальнем Востоке широко распространена в Приморском крае, на юге Хабаровского края и Амурской области. В горы выше 300 – 400 м обычно не поднимается. Произрастает на сухих, хорошо дренированных увалах, склонах, террасах и берегах рек, песчаных гривах в долинах рек. Одиночно встречается на открытых горных склонах среди кустарных зарослей. Образует чистые или смешанные насаждения с дубом на юге или с берёзой плосколистной на севере своего ареала. Светолюбивое растение, отсутствует в горных хвойных лесах [13].

6. Клен Келколистный Порода широкой экологической амплитудой. Естественно произрастает в Японии, Корее, Китае, Монголии. В России распространен в Приморье и Приамурье, встречается на Сахалине. Растёт одиночно или группами по горным склонам, увалам, предгорьям и долинам рек среди кедрово-широколиственных лесов, в дубово-грабовых. Типичное дерево второго или третьего, реже – первого ярусов. К почве малотребователен: предпочитая плодородные, довольствуется бедными, сухими и каменистыми почве [14].

7. Жимолость Маака – кустарник, вид рода Жимолость семейства Жимолостные. В диком виде растёт в Средней Азии в северном и западном Китае, Монголии, Японии, Корее

и на юго-востоке России, в Приморском крае. Засухоустойчива и зимостойка. В некоторых областях США жимолость Маака считается нежелательным инвазивным видом и выращивание её там ограничено или запрещено. Семена быстро разносятся птицами, поедающими плоды, и жимолость образует густые заросли, мешающие росту местных кустарников и других растений. Численность жимолости Маака контролируют вырубанием или выжиганием зарослей до уровня корней, а также обработкой гербицидами [15].

8. Можжевельник даурский (лат. *Juniperus davurica*) – вид растений рода Можжевельник семейства Кипарисовые. Встречается в Северном Китае, Якутии, северной Монголии, также произрастает в Приморском и Хабаровском крае, Амурской области. В естественных условиях растёт небольшими группами, иногда одиночно на каменистых россыпях горных склонов, на гольцах, скалах, осыпях, в долинах рек, скалах морских берегов и песчаных дюнах [16].

9. Клен генала: описание. В живой природе произрастает у берегов рек, других водоёмов, на склонах оврагов, от чего имеет второе название - приречный. Может формироваться по типу как кустарника, так и небольшого дерева. Высота взрослого растения также варьирует от 3 до 10 м. Ценится за свои яркие декоративные качества и неприхотливость. Раскидистая шатровая крона, образованная тонкими ветвями, разряжена и воздушна. Темпы роста имеет средние - по 20-25 см в год в высоту и в диаметре кроны [17].

10. Граб Сердцелистный. В природе ареал вида охватывает Северо-Восточный Китай, Японию, встречается на полуострове Корея. В России этот вид встречается только на юге Приморского края, верхний предел его распространения в Южном Приморье 400 – 500 м над уровнем моря.

В естественных условиях одиночно растёт во втором ярусечнопихтовых и кедрово-широколиственных лесов, иногда и елово-широколиственных [18].

11. Девичий виноград 200 лет назад выращивали только в дворянских усадьбах и парках. Сегодня он доступен всем и может украсить любой участок. Девичий виноград прост в выращивании и уходе. Он идеально подходит к климату Средней полосы.

Описание: Лиана склонна расти быстро. Она набирает на пике развития длину 20-30 м. Только что появившиеся побеги имеют красноватый оттенок, постепенно они приобретают тёмно-зелёный окрас. Как и другие типы винограда, этот «взбирается» на все встреченные преграды при помощи своих усиков. Все листья прикрепляются к центральным черешкам. Окраска листьев в разное время года гибко изменяется. ВВГУ один из первых во Владивостоке применил технологию вертикального озеленения из девичьего винограда [19].

12. Кедр Маньчжурский или корейская сосна, относящаяся к семейству сосновых, – одна из самых ценных пород хвойных деревьев Дальнего Востока. Однако сегодня кедр произрастает не только в заповедниках, но и является настоящим украшением парковых зон и приусадебных участков, создавая атмосферу настоящего хвойного леса. Кедровая сосна весьма благотворно влияет на окружающую среду, а также характеризуется целительными свойствами. Ценится не только хвоя этого высокого и статного дерева, но также древесина и питательные орехи. Морозы кедровой сосне не страшны, а средняя продолжительность жизни дерева колеблется от 400 до 500 лет. Хвоя дерева поставляет воздух большое число фитонцидов, поэтому пребывание в месте произрастания кедра корейского весьма благотворно для здоровья [20].

13. Рододендрон желтый. Ареал вида охватывает восточную и юго-восточную Европу, Малую Азию и Закавказье. На территории России растение встречается в европейской части и на Кавказе (Дагестан, Предкавказье, западное и восточное Закавказье). Растёт в лесах (преимущественно сухих) в качестве подлеска, на лесных опушках, зарастающих вырубках, а также на открытых местах, преимущественно на бедной щебенистой почве. Встречается на высотах от 0 до 2000 метров над уровнем моря. Растение ядовито, все его части содержат андромедтоксин. Вызывает отравление животных. Мёд также ядовит, даже для пчёл [21].

14. Слива иволистная – дерево, иногда достигающее 12 м в высоту. Молодые ветки желтовато-красные, голые или бархатистые. Кора фиолетово-коричневого или красно-коричневого цвета. Естественный ареал сливы иволистной – лесные опушки в горах Китая. Часто выращивается в садах в Корее, Японии, США и Австралии [22].

15. Калина Саржента Листопадный кустарник высотой до 4 метров. Родина: от Байкала на восток по всему Дальнему Востоку, север Китая, север Кореи, Хоккайдо. Зимостойка. Крона полусферическая. Кора у молодых побегов красноватая, позже – серая. Начало распускания листьев – конец апреля, массовый листопад – в середине октября. Листья трёхлопастные, зелёные. Осенью немного краснеют, затем коричневеют. Однодомное насекомоопыляемое растение. Начало цветения – в начале июня продолжительностью до трёх недель [23].

16. Карагана Уссурийская (*Caragana ussuriensis*) Листопадный кустарник высотой до 1 метра. Зимостоек. Начало распускания листьев – конец апреля, массовый листопад – в середине октября. Однодомное насекомоопыляемое растение [24].

17. Вишня Саржента – листопадное дерево или кустарник, с тёмно-серой шелушащейся корой, достигает до 15 м в высоту. Крона раскидистая. Листья черешковые, эллиптические, заострённые, достигают в длину 12 см. Начало распускания листьев – третья декада апреля, массовый листопад – середина октября. Цветки бело-розового цвета, собраны в зонтиках по 2 – 3 цветка. Цветёт в мае, плодоносит со второй половины июля. Плоды – шарообразные

костянки до 10 мм в диаметре, чёрные, горьковатые или безвкусные, несъедобные. Светолюбива. Быстрорастущая. Дымо- и газоустойчива. Зимостойкость средняя [25].

18. Ясень маньчжурский. В России встречается в Приморском и Хабаровском краях, Амурской области, на острове Сахалин и острове Кунашир. Растет в широколиственных и смешанных лесах, чистых насаждений образует редко. Ясень маньчжурский – декоративное дерево. Его можно использовать в парках, бульварах, аллеях, для обсадки улиц и дорог, благодаря модной корневой системе приобретает почвозащитное и берегоукрепительное значение. Исключительная ветроустойчивость позволяет использовать для создания вероломных полос [26].

Заключительная речь для экскурсии:

Уважаемые студенты, наша экскурсия подошла к концу.

Мы надеемся, что вам понравилась эта экскурсия и вы узнали много нового и интересного.

Сегодня мы познакомились с эко атмосферой ВВГУ, увидели растения, узнали об их особенностях.

Мы хотим поблагодарить вас за то, что вы были такими внимательными и активными участниками экскурсии.

Мы также хотели бы напомнить вам о важности сохранения и защиты нашего культурного и природного наследия. Каждый из нас может внести свой вклад, соблюдая простые правила поведения и поддерживая природоохранные инициативы.

Мы надеемся, что эта экскурсия вдохновит вас на дальнейшее изучение эко туризма, на бережное отношение к нашему общему прошлому и настоящему.

Спасибо вам за то, что провели это время с нами. Мы желаю вам всего самого хорошего и надеюсь увидеть вас снова на других экскурсиях!

Заключение

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

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

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

ООО «Туристическая фирма ПланетаЛайн» на протяжении 17 лет занимается организацией путешествий и экскурсий в различные страны, включая Китай, Таиланд, Японию и другие.

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

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

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

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

- Компания на протяжении 17 лет успешно занимается организацией путешествий и экскурсий в различные страны.

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

Продвижение туристского продукта представляет собой набор стратегий, предназначенных для увеличения его продаж. Оно включает в себя различные методы, такие как ре-

клама, участие в отраслевых выставках, создание информационных центров и выпуск печатных материалов, таких как каталоги и буклеты. Эти усилия направлены на повышение осведомленности о продукте, привлечение потенциальных клиентов и, в конечном итоге, увеличение доходов от туризма.

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

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

Список использованных источников

- 1 Линдер В. И. ТУРИЗМ // Большая российская энциклопедия. Том 32. Москва, 2016, стр. 531-532
- 2 О компании // ПланетаЛайн URL: <https://planetaline1.ru/o-kompanii> (дата обращения: 31.05.24).
- 3 ООО ТУРИСТИЧЕСКАЯ ФИРМА ПЛАНЕТАЛАЙН // СПАРК интерфакс URL: <https://spark-interfax.ru/primorski-krai-vladivostok/ooo-turisticheskaya-firma-planetainn-2539074180-ogrn-1062539032445-3c6b28c63fbe4b05b62ecea3e918caff> (дата обращения: 31.05.24).
- 4 "Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)" от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 29.05.2024) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2024)
- 5 ООО "Планета ВЛ" // Rusprofile URL: <https://www.rusprofile.ru/id/767596> (дата обращения: 31.05.24).
- 6 О компании // ПланетаЛайн URL: <https://planetaline1.ru/o-kompanii> (дата обращения: 31.05.24).
- 7 Страхование путешественников по России // ДальЖАСО URL: https://www.dalgaso.ru/to_private_individuals/travel_insurance/travellers_insurance_in_russia/ (дата обращения: 31.05.24).
- 8 Дерево // Википедия URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Дерево> (дата обращения: 31.05.24).
- 9 В. Н Дылис ЛИСТВЕННИЦА. - 5-е изд. - М: Лесная промышленность, 1981. - 96 с.
10. Усенко Н. В. Мелкоплодник ольхолистный *Micromeles alnifolia* (Siebold et Zucc.) Koehne). - 2-е изд. - Хабаровск: Деревья, кустарники и лианы Дальнего Востока, 1984. - 304 с.
- 11 ПИХТА ЦЕЛЬНОЛИСТНАЯ // КГСАУ Хабспецхоз URL: <https://hableshoz.ru/index.php/nasha-produktsiya/29-khvojnye-derevyia/48-pikhta-tselnolistnaya> (дата обращения: 31.05.24 - 13.06.2).
- 12 Воробьев Д. П. Дикорастущие деревья и кустарники Дальнего Востока. – Л.: Наука, Ленингр. отд., 1968. – 276 с
- 13 Берёза даурская // Википедия URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Берёза_даурская (дата обращения: 31.05.24 - 13.06.2).
- 14 Клён мелколистный // Википедия URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Клён_мелколистный (дата обращения: 31.05.24 - 13.06.2).
- 15 Жимолость Маака // Википедия URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Жимолость_Маака (дата обращения: 31.05.24 - 13.06.2).

16 Можжевельник даурский // Википедия URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Можжевельник_даурский (дата обращения: 31.05.24 - 13.06.2).

17 Клен гинала: Описание // Фавн. Питомник хвойных растений URL: <https://www.favn-pitomnik.ru/collection/klen-tatarskiy> Граб сердцелистный // Википедия URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Граб_сердцелистный (дата обращения: 31.05.24 - 13.06.2).

18 Граб сердцелистный // Википедия URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Граб_сердцелистный (дата обращения: 31.05.24 - 13.06.2).

19 ВИНОГРАД ДЕВИЧИЙ "ОБЫКНОВЕННЫЙ" // Анемон. Питомник растений URL: <https://xn--80akvccf.xn--plai/goods/Виноград-Девичий-Обыкновенный> (дата обращения: 31.05.24 - 13.06.2).

20 Сосна корейская кедровая: разновидности, особенности выращивания и применения в озеленении ландшафта // Хвойная Коллекция URL: <https://conifercollection.ru/blog/sosna-kedrovaya-koreyskaya> (дата обращения: 31.05.24).

21 Рододендрон жёлтый // Википедия URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Рододендрон_жёлтый (дата обращения: 31.05.24).

22 Слива китайская // Википедия URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Слива_китайская

23 Калина Саржента // САВЛЕС. Питомник растений URL: <https://savles.ru/catalog/plant/55bcb791-f611-482b-a322-c7afa6c82e12> (дата обращения: 31.05.24).

24 Карагана уссурийская // БОЛЬШАЯ РОССИЙСКАЯ ЭНЦИКЛОПЕДИЯ URL: <https://bigenc.ru/c/karagana-ussuriiskaia-d15c1d> (дата обращения: 31.05.24).

25 Вишня сахалинская // Википедия URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Вишня_сахалинская (дата обращения: 31.05.24).

26 Деревья, кустарники и лианы Дальнего Востока : справочная книга / Н. В. Усенко ; под общ. ред. С. Д. Шлотгауэр. - 3-е изд., перераб. и доп. - Хабаровск : Приамурские ведомости, 2009. - 271

27 Маркетинговые исследования: краткий обзор // Sarmont. URL: <https://sar-mont.by/blog/marketing-research-obzor/> (дата обращения: 31.05.24 - 13.06.2).

28 Туристские услуги ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200083215> (дата обращения: 31.05.24).

Приложение А

(обязательное)

Технологическая карта экскурсии

Руководитель туристской организации
Филиппова Виктория Николаевна,
Румянцева Виктория Андреевна

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ

на 09.06. 2024 г.

Тема экскурсии Эко тур по парку ВВГУ

Продолжительность (час) 45 минут

Протяженность (км) 0,42 км

Автор-разработчик Филиппова Виктория Николаевна, Румянцева Виктория Андреевна
автор, коллектив авторов, организация

Содержание экскурсии Наш небольшой университетский парк – уникален. С точки зрения представительства флоры его отличает очень разнообразный состав. По видовому разнообразию деревьев и кустарников наш парк занимает второе место во Владивостоке после Ботанического сада. Вспоминая время создания сада, нужно отметить, что сотрудники и студенты принимали участие в его формировании. привозили растения из тех мест, где жили или бывали, а затем высаживали их в парке и ухаживали за ними – В нашем парке проходит много экскурсий, и здесь есть на что посмотреть.

Маршрут экскурсии лиственница, мелкоплодник, пихта цельнолистная, ясень носолистый, береза даурская, клен келколистный, жимолость маака, можжевельник даурский, клен гиннала, граб сердцелистный, девичий виноград, корейская сосна, рододендрон желтый, слива иволистная, калина саржента, карагана уссурийская, вишня саржента, ясень маньчжурский.

в т.ч. варианты маршрута (летний, зимний) летний и зимний

Участки (этапы) перемещения по маршруту от места сбора экскурсантов до последнего пункта на конкретном участке маршрута	Места остановок	Объект показа	Продолжительность осмотра в минутах	Основное содержание информации	Указание по организации*	Методические указания**
Место сбора: главный вход ВВГУ	Остановки производятся на территории ВВГУ у главного входа	—	13:00 Продолжительность :7 м.	Приветствие и описание техники безопасности, правил по пребыванию в парке ВВГУ	1. Подготовьте материалы: изучите историю, интересные факты и особенности места, которое планируете показать. 2. Определите цель экскурсии: чему вы хотите научить или познакомить своих слушателей.3. Разработайте маршрут: определите основные	Для полного освоения информации, необходимо поставить экскурсантов в позицию полукруг, чтоб всем было комфортно воспринимать информацию Для каждого объекта у нас одинаковый методы указания, такие как: Прием предварительного осмотра. Этот прием используется в тот момент, когда экскурсанты находятся на месте расположения объекта. Он представляет собой первую ступень наблюдения объекта. Прием панорамного показа дает возможность экскурсантам наблюдать вид местности. Прием абстрагирования представляет собой мысленный процесс выделения из целого каких-либо частей с целью последующего глубокого наблюдения. Этот методический
Первый объект: лиственница.	Остановка у лиственницы	Дерево. Лиственница	13:07 Продолжительность: 2 м.	1.Лиственница (Larix Mill.) относится к роду хвойных пород с опадающей на зиму хвоей. В составе рода насчитывается свыше 20 видов, распространенных в Северном полушарии (Европе, Азии, Северной Америке). Наиболее древние вид.	точки, которые хотите показать, и составьте логическую последовательность перемещения между ними. 4. Подготовьте интересные рассказы и анекдоты: это поможет сделать экскурсию более увлекательной и запоминающейся. 5. Обратите внимание на безопасность: убедитесь, что маршрут безопасен для группы, и предупредите об опасностях. 6. Вовлекайте аудиторию: задавайте вопросы, прово-	
Второй объект мелкоплодник	Остановка у мелкоплодника	Дерево. Мелкоплодник	13:09 Продолжительность :2м	2.Мелкоплодник – медонос и одно из самых декоративных деревьев Южного Приморья, пригоден для садово-парковых и защитных посадок в районах, где возможно его выращивание. Растет на скелетных, но богатых перегноем и хорошо дренированных почвах. Предпочитает богатые гумусом, свежие (но не переувлажненные) и хорошо дренированные почвы горных склонов. Имеет развитую корневую систему, а потому ветро- и засухоустойчив. Возобновляется семенами и порослью от пня. Разводится посевом и посадкой семян. В первые годы растет медленно, затем – быстрее.		
Третий объект: пихта цельнолистная.	Остановка у пихты цельнолистной	Дерево. Пихта цельнолистная	13:11 Продолжительность :2м	3.Пихта цельнолистная также называется черной маньчжурской. Дерево вырастает в высоту до 55 м. Диаметр ствола составляет 0,5-2 м. Древесина однородная, белая, устойчивая к поражению вредителями. У молодых экземпляров кора		

				серо-бурая, немного шелушится. Однолетние побеги покрыты охристой или желто-серой кожицей. Веточки расположены перпендикулярно стволу.	дите интерактивные моменты, чтобы удерживать внимание слушателей.	прием позволяет экскурсантам рассмотреть те признаки предмета, которые служат основой для раскрытия темы.
Четвертый объект: ясень носолистный.	Остановка у ясеня носолистный	Дерево. Ясень носолистный	13:13 Продолжительность: 2м	4. Ясень носолистный произрастает в густых и влажных лесах на склонах гор и в долинах рек на территории, простирающейся от Западного Китая до Кореи и Дальнего Востока России. Выращиваемые в Финляндии деревья берут свое происхождение в северо-восточной части этого региона.	7. Следите за временем: планируйте длительность экскурсии и убедитесь, что у вас достаточно времени на все пункты маршрута. 8. Завершите экскурсию с обратной связью: спросите у участников, что им понравилось, что можно улучшить, и предложите им задать вопросы.	Прием зрительной аналогии основан на действии одного из общих методов научного познания - метода аналогии. Прием аналогии построен на сравнении: а) данного объекта с фотографией или рисунком другого аналогичного объекта; б) наблюдаемого объекта с теми объектами, которые экскурсанты наблюдали ранее. Прием описания ставит своей задачей оказать помощь в правильном отображении объекта в сознании экскурсантов
Пятый объект: береза даурская.	Остановка у березы даурской	Дерево. Береза даурская	13:15 Продолжительность: 2м	5. Береза Даурская. В природе ареал вида охватывает юг Сибири, Дальний Восток России, Монголию, северо-восточные районы Китая Корейский полуостров и Японию На Дальнем Востоке широко распространена в Приморском крае, на юге Хабаровского края и Амурской области. В горы выше 300 – 400 м обычно не поднимается. Произрастает на сухих, хорошо дренированных увалах, склонах, террасах и берегах рек, песчаных гривах в долинах рек. Одиночно встречается на открытых горных склонах среди кустарных зарослей. Образует чистые или смешанные насаждения с дубом на юге или с берёзой плосколистной на севере своего ареала. Светолюбивое растение, отсутствует в горных хвойных лесах.		
Шестой объект: клен келколистный.	Остановка у клена келколистного	Дерево. Клён Келколистный	13:17 Продолжительность: 2м	6. Клен Келколистный Породы широкой экологической амплитудой. Естественно произрастает в Японии, Корее, Китае, Монголии. В России распространен в Приморье и Приамурье, встречается на Сахалине. Растёт одиночно или группами по горным склонам, увалам, предгорьям и долинам рек среди кедрово-широколиственных лесов, в дубово-грабовых. Типичное дерево второго или третьего, реже – пер-		

				вого ярусов. К почве мало- требователен: предпочитая плодородные, довольству- ется бедными, сухими и ка- менистыми почве.		
Седьмой объект: жи- молость маака.	Оста- новка у жимо- лости маака	Дерево. Жимолость маака	13:19 Продол- житель- ность :2м	7.Жимолость Маака – ку- старник, вид рода Жимо- лость семейства Жимолост- ные. В диком виде растёт в Средней Азии в северном и западном Китае, Монголии, Японии, Корее и на юго-во- стоке России, в Примор- ском крае. Засухоустойчива и зимостойка. В некоторых областях США жимолость Маака считается нежела- тельным инвазивным видом и выращивание её там огра- ничено или запрещено. Се- мена быстро разносятся птицами, поедающими плоды, и жимолость обра- зует густые заросли, меша- ющие росту местных ку- старников и других расте- ний. Численность жимоло- сти Маака контролируют вырубанием или выжига- нием зарослей до уровня корней, а также обработкой гербицидами.		
Восьмой объект: мож- жевельник даурский.	Оста- новка у мож- же- вель- ника даур- ского	Дерево. Можже- вельник даурский	13:21 Продол- житель- ность :2м	8.Можжевельник даурский (лат. Juniperus davurica) – вид растений рода Можже- вельник семейства Кипари- совые. Встречается в Север- ном Китае, Якутии, север- ной Монголии, также про- израстает в Приморском и Хабаровском крае, Амур- ской области. В естествен- ных условиях растёт не- большими группами, ино- гда одиночно на камени- стых россыпях горных склонов, на гольцах, скалах, осыпях, в долинах рек, ска- лах морских берегов и пес- чаных дюнах.		
Девятый объект: клен гиннала.	Оста- новка у клена гин- нала	Дерево. Клён гин- нала	13:23 Продол- житель- ность :2м	9.КЛЁН ГИННАЛА: ОПИ- САНИЕ.В живой природе произрастает у берегов рек, других водоёмов, на скло- нах оврагов, от чего имеет второе название - приреч- ный. Может формироваться по типу как кустарника, так и небольшого дерева. Вы- сота взрослого растения также варьирует от 3 до 10 м. Ценится за свои яркие декоративные качества и		

				неприхотливость. Раскидистая шатровая крона, образованная тонкими ветвями, разряжена и воздушна. Темпы роста имеет средние - по 20-25 см в год в высоту и в диаметре кроны.		
Десятый объект: граб сердцелистный.	Остановка у граба сердцелиственного	Дерево. Граб сердцелистный	13:25 Продолжительность :2м	10. Граб Сердцелистный. В природе ареал вида охватывает Северо-Восточный Китай, Японию, встречается на полуострове Корея. В России этот вид встречается только на юге Приморского края, верхний предел его распространения в Южном Приморье 400 – 500 м над уровнем моря. В естественных условиях одиночно растёт во втором ярусе чёрнопихтовых и кедрово-широколиственных лесов, иногда и елово-широколиственных.		
Одиннадцатый объект: девичий виноград.	Остановка у девичьего винограда	Дерево. Девичий виноград	13:27 Продолжительность :2м	11. Девичий виноград 200 лет назад выращивали только в дворянских усадьбах и парках. Сегодня он доступен всем и может украсить любой участок. Девичий виноград прост в выращивании и уходе. Он идеально подходит к климату Средней полосы. Описание: Лиана склонна расти быстро. Она набирает на пике развития длину 20-30 м. Только что появившиеся побеги имеют красноватый оттенок, постепенно они приобретают тёмно-зелёный окрас. Как и другие типы винограда, этот «взбирается» на все встреченные преграды при помощи своих усиков. Все листья прикрепляются к центральному черешкам. Окраска листьев в разное время года гибко изменяется. ВВГУ один из первых во Владивостоке применил технологию вертикального озеленения из девичьего винограда.		

Двенадцатый объект: корейская сосна.	Остановка у корейской сосны	Дерево. Корейская сосна	13:29 Продолжительность :2м	12.Кедр Маньчжурский или корейская сосна, относящаяся к семейству сосновых, — одна из самых ценных пород хвойных деревьев Дальнего Востока. Однако сегодня кедр произрастает не только в заповедниках, но и является настоящим украшением парковых зон и приусадебных участков, создавая атмосферу настоящего хвойного леса. Кедровая сосна весьма благотворно влияет на окружающую среду, а также характеризуется целительными свойствами. Ценится не только хвоя этого высокого и статного дерева, но также древесина и питательные орехи Морозы кедровой сосны не страшны, а средняя продолжительность жизни дерева колеблется от 400 до 500 лет. Хвоя дерева составляет воздух большое число фитонцидов, поэтому пребывание в месте произрастания кедра корейского весьма благотворно для здоровья.		
Тринадцатый объект: рододендрон желтый.	Остановка у рододендрона желтого	Дерево. Рододендрон	13:31 Продолжительность :2м	13.Рододендрон желтый. Ареал вида охватывает восточную и юго-восточную Европу, Малую Азию и Закавказье. На территории России растение встречается в европейской части и на Кавказе (Дагестан, Предкавказье, западное и восточное Закавказье). Растёт в лесах (преимущественно сухих) в качестве подлеска, на лесных опушках, зарастающих вырубках, а также на открытых местах, преимущественно на бедной щебнистой почве. Встречается на высотах от 0 до 2000 метров над уровнем моря. Растение ядовито, все его части содержат андромед токсин. Вызывает отравление животных. Мёд также ядовит, даже для пчёл.		

Четырнадцатый объект: слива иволистная.	Оста- новка у сливы иво- листной	Дерево. Слива иво- листная	13:33 Продол- житель- ность :2м	14.Слива иволистная – де- рево, иногда достигающее 12 м в высоту. Молодые ветки желтовато-красные, голые или бархатистые. Кора фиолетово-коричне- вого или красно-коричне- вого цвета. Естественный ареал сливы иволистной – лесные опушки в горах Ки- тая. Часто выращивается в садах в Корее, Японии, США и Австралии.		
Пятнадцатый объект: калина саржента.	Оста- новка у калины сар- жента	Дерево. Ка- лина сар- жента	13:35 Продол- житель- ность :2м	15.Калина Саржента Листо- падный кустарник высотой до 4 метров. Родина: от Бай- кала на восток по всему Дальнему Востоку, север Китая, север Кореи, Хок- кайдо. Зимостойка. Крона полусферическая. Кора у молодых побегов краснова- тая, позже – серая. Начало распускания листьев – ко- нец апреля, массовый ли- стопад – в середине ок- тября. Листья трёхлопаст- ные, зелёные. Осенью не- много краснеют, затем ко- ричневеют. Однодомное насекомоопыляемое расте- ние. Начало цветения – в начале июня продолжитель- ностью до трёх недель.		
Шестнадцатый объект: карагана уссурийская.	Оста- новка у кара- ганы ус- сурий- ской	Дерево. Ка- рагана уссу- рийской	13:37 Продол- житель- ность :2м	16.Карагана Уссурийская (Caragana ussuriensis) Ли- стопадный кустарник высо- той до 1 метра. Зимостоек. Начало распускания листьев – конец апреля, массовый листопад – в середине ок- тября. Однодомное насеко- моопыляемое растение.		

Семнадцатый объект: вишня саржента	Оста- новка у вишни сар- жента	Дерево. Вишня сар- жента	13:39 Продол- житель- ность :2м	17.Вишня Саржента – ли- стопадное дерево или ку- старник, с тёмно-серой ше- лушащейся корой, дости- гает до 15 м в высоту. Крона раскидистая. Листья черешковые, эллиптиче- ские, заострённые, дости- гают в длину 12 см. Начало распускания листьев – тре- тья декада апреля, массовый листопад – середина ок- тября. Цветки бело-розо- вого цвета, собраны в зон- тиках по 2 – 3 цветка. Цве- тёт в мае, плодоносит со второй половины июля. Плоды – шарообразные ко- стянки до 10 мм в диаметре, чёрные, горьковатые или безвкусные, несъедобные. Светолюбива. Быстрорасту- щая. Дымо- и газоустой- чива. Зимостойкость сред- няя.		
Восемнадцатый объект: Ясень маньчжурский	Оста- новка у ясня мань- чжур- ского	Дерево. Ясень мань- чжурский	13:41 Продол- житель- ность :2м	18.Ясень маньчжурский. В России встречается в При- морском и Хабаровском краях, Амурской области, на острове Сахалин и ост- рове Кунашир. Растет в ши- роколиственных и смешан- ных лесах, чистых насажде- ний образует редко. Ясень маньчжурский – декоратив- ное дерево. Его можно ис- пользовать в парках, буль- варах, аллеях, для обсадки улиц и дорог, благодаря модной корневой системе приобретает почвозащитное и берегоукрепительное зна- чение. Исключительная вет- роустойчивость позволяет использовать для создания вероломных полос.		
Место прощания: Парк посвященный дружбе приморского края То- ямы	Оста- новка у Парка посвя- щён- ного дружбе примор- ского края То- ямы	Дерево. Ясень мань- чжурский	13:42 Проща- ние с экскур- сантами 3 м.	Прощание с экскурсантами , выслушивание мнений об экскурсии		

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Студент(ка) Филиппова Виктория Николаевна

Фамилия Имя Отчество

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

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

в объеме 72 часов

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

в организации ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г. Владивосток, ул. Гоголя 41
наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики:

№ п/п	Виды работ	Кол-во часов
1.	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики; согласование плана практики; получение индивидуального задания на практику.	0,5
2.	Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности на предприятии; общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии.	0,5
3.	Ознакомление с предприятием	6
4.	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.	4
5.	Изучение перечня основных и дополнительных услуг.	4
6.	Изучение особенностей по разработке программы тура/экскурсии и расчёта его стоимости.	4
7.	Изучение правила по технике безопасности.	4
8.	Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.	4
9.	Проектирование туров/экскурсий с учетом запросов потребителей.	4
10.	Формирование технологической карты тура/экскурсии.	4
11.	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.	4
12.	Разработка программы обслуживания туристов.	4
13.	Организация обслуживания туристов в программном туризме.	4
14.	Рассчитать тур/экскурсию по заданным позициям.	9
15.	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета по практике.	12

Дата выдачи задания «31» мая 2024 г.

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

Руководитель


подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент Филиппова Виктория Николаевна

Фамилия Имя Отчество

обучающийся на 1 курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
прошел учебную практику по ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего
(Ассистент экскурсовода (гида))

в объеме 72 часов в период

с 31 мая 2024 г. по 13 июня 2024 г.

в ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г. Владивосток, ул. Гоголя 41

наименование организации

Виды и качество выполнения работ в период прохождения практики:

Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
ПК 3.1 Информировать и организовывать поддержку экскурсовод (гида) при оказании экскурсионных услуг	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. Изучение перечня основных и дополнительных услуг. Изучение правила по технике безопасности. Организация обслуживания туристов в программном туризме.	<i>отлично</i>
ПК 3.2 Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. Рассчитать тур/экскурсию по заданным позициям.	<i>отлично</i>
ПК 3.3 Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг	Изучение особенностей по разработке программы тура/экскурсии и расчёта его стоимости. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. Проектирование туров/экскурсий с учетом запросов потребителей. Разработка программы обслуживания туристов. Формирование технологической карты тура.	<i>отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на продвинутом уровне

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

Дата 13 июня 2024 г.

Оценка за практику *отлично*

Руководитель практики от предприятия


подпись

Ермолович Л.О.

Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент (ка) Филиппова Виктория Николаевна
Фамилия Имя Отчество

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Группа С-ТГ-23-Т1

Место прохождения практики ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г. Владивосток, ул. Гоголя 41

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

Инструктаж на рабочем месте «31» мая 2024 г
дата

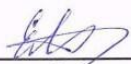

подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О. инструктирующего

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

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

Руководитель практики от предприятия


подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О.

ХАРАКТЕРИСТИКА

о прохождении учебной практики студентом

Студент Филиппова Виктория Николаевна
(ФИО студента)

1 курса/С-ТГ-23-Т1
№ курса/группы

проходил практику с 31 мая 2024 г. по 13 июня 2024 г.
на базе ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж, г. Владивосток, ул. Гоголя 41
название предприятия
в подразделении Академический колледж, мастерская «Туризм»
название подразделения

За период прохождения практики студент посетил 11 дней, из них по уважительной причине отсутствовал 0 дней, пропуски без уважительной причины составили 0 дней.

Студент соблюдал/не соблюдал трудовую дисциплину и /или правила техники безопасности.

Отмечены следующие нарушения трудовой дисциплины и /или правил техники безопасности: не отмечены.

Студент не справился со следующими видами работ: -

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

В отношении выполнения трудовых заданий проявил себя хорошо, ответственно.

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

Преподаватель

ФГБОУ ВО «ВВГУ»,

Академический колледж

Должность наставника/куратора

подпись



Ермолович Л.О.

И.О. Фамилия