

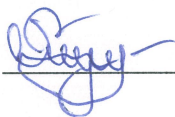
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет
Академический колледж

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

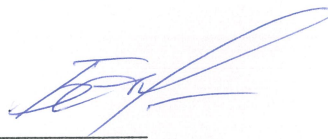
Студент группы



В.С. Глущенко

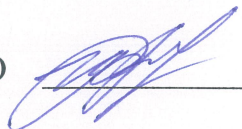
Наименование предприятия:

Руководитель практики
от предприятия



Е.Ю. Бойко

Отчет защищен: Руководитель
с оценкой отлично практики от ОО



Григорьевская
И.В

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия.....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно – правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....	8
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....	9
2 Организационно – технические аспекты деятельности предприятия ООО «Вокруг света».....	11
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО « ТА «Вокруг света»».....	11
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....	12
2.3 Информированные технологии предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....	14
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	16
4 Система обеспечения безопасности.....	18
5 Технология формирования профессиональных компетенций за время прохождения практики.....	20
6 Индивидуальное задание.....	26
Заключение.....	29
Список использованных источников.....	30
Приложение А. Схема проезда к ООО «ТА «Вокруг света»».....	31
Приложение Б. Линейная организационная система управления ООО «ТА «Вокруг света»».....	32
Приложение В. Официальный сайт турфирмы ООО «ТА «Вокруг света»».....	33
Приложение Г. Опросник для шенгенской визы турфирмы ООО «Та «Вокруг света»».....	34

Введение

Туризм (в переводе с французского. *tourisme*; *tour* – прогулка, поездка) возник в тот период развития общества, когда потребность человека в получении информации о новых местах, в путешествии как средстве получения этой информации явилась объективным законом развития человеческого общества. Путешествие приносит человеку удовольствие и дает возможность отдохнуть. На определенном этапе развития экономики, когда потребность в путешествиях резко возросла, появились и производители этих услуг. Это привело к формированию товара особого типа – туризма, который можно купить и продать на потребительском рынке. Производители услуг, предназначенных для обслуживания туристов (путешествующих людей), объединились в отрасль «туризм». Туризм не является товаром первой жизненной необходимости, поэтому он становится насущной потребностью человека только при определенном уровне его дохода и при определенном уровне богатства общества. На современном этапе туризм стал социально-экономическим и политическим явлением, оказывающим широкое влияние на экономику страны, региона, отдельного субъекта турбизнеса. Туризм является одним из самых прибыльных видов бизнеса, который по эффективности инвестиций сравним с нефтедобывающей промышленностью и автомобилестроением. Современный туризм развивается как система, которая предоставляет возможности знакомиться с историей, культурой, обычаями, духовными и религиозными ценностями страны, приносит ощутимый доход в бюджет страны.

Поскольку туризм является межотраслевой сферой экономики, охватывающей не только средства размещения, но и транспорт, связь, индустрию питания, развлечений и многое другое, эта сфера влияет на любой континент, государство или город. Значение туризма для экономики разных стран связано прежде всего с теми преимуществами, которые он приносит при условии успешного развития. Прежде всего – это рост рабочих мест в гостиницах и других средствах размещения, в ресторанах и иных предприятиях индустрии питания, на транспорте и в смежных обслуживающих отраслях. Другим важным преимуществом является мультипликативный эффект от туризма, то есть его влияние на развитие смежных отраслей экономики. Третье преимущество – рост налоговых поступлений в бюджеты всех уровней. Кроме этого, туризм оказывает экономическое влияние на местную экономику, стимулируя экспорт местных продуктов. В России, однако, в силу ряда причин, сфера туристской деятельности в сравнении со многими другими странами еще не получила должного развития.

Целью производственной практики является закрепление знаний, полученных на лекционных и практических занятиях, приобретение практических навыков в области следующих

компетенций: предоставление турагентских и туроператорских услуг, а также услуг по сопровождению, а так же приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) социально–культурного сервиса и туризма и изучение их работы, изучить основной менеджмент организации.

Задачи практики:

- осуществление маркетинговых исследований;
- проведение анализа деятельности других туркомпаний;
- ведение документооборота с использованием информационных технологий;
- распространение рекламных материалов и сбор информации;
- использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- работа с запросами клиентов;
- работа с информационными и справочными материалами;
- составления программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- работа с агентскими договорами;
- работа заявками на бронирование турпродукта;
- анализ контроля качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- ведение деловой документации;
- разработка должностных инструкций;
- работа с различными техническими средствами современного офиса;
- применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности;
- анализ технико–экономических показателей предприятия;
- анализ эффективности использования материальных ресурсов;
- анализ трудовых ресурсов предприятия;
- анализ затрат на производство;
- составления отчета по практике.

В процессе прохождения практики я ознакомился с работой в турфирме, расширила круг знаний в этой сфере, изучила все аспекты и тонкости работы в офисе на предприятии.

В качестве примера для исследования была выбрана туристская фирма ООО «ТА «Вокруг света»»

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

Название компании: Турагентство ООО «ТА «Вокруг света»». Местонахождение: Приморский край, г. Владивосток, ул. Уборевича, д.28. Часы работы: понедельник – пятница 10:00 – 19:00; суббота с 11:00 до 15:00 и воскресенье выходной. Телефон: 89247300252 (Приложение А).

Турфирма ООО «ТА «Вокруг света»» была основана в 2001 году и работает уже более 22 лет. Компания предлагает туры, как и по России так и по таким туристическим направлениям как: Европа, Турция, Южная Америка, Мальдивы и многие другие.

Так же турагентство предоставляет образовательные программы для детей и для взрослых: США, Канада, Англия, Мальта, Австралия, Новая Зеландия, Китай, Южная Корея. Предоставляет услуги по бронированию и приобретению ж/д билетов и авиабилетов на всех направлениях.

Организует эксклюзивные услуги лечебно – оздоровительного отдыха, туры по всему миру, визирование, оформление страховых полисов, авторские туры, продажу билетов, бронирование отелей, обслуживание VIP – туристов.

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

Учредительные документы – это пакет документов, который является юридической основой деятельности организации, определяет ее правовой статус. Понятие «учредительные документы» сформулировано в ст. 52 Гражданского кодекса РФ.

К учредительным документам предприятия ООО «ТА «Вокруг света»» относятся:

- устав предприятия (свод правил, устанавливающих порядок и организацию деятельности предприятия);
- учредительный договор или решение учредителя о создании предприятия;
- заявление учредителя или лица, уполномоченного учредителями, для государственной регистрации;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- свидетельство о постановке на учет в налоговой инспекции по юридическому адресу;
- договор об учреждении;
- список участников;
- протокол о назначении генерального директора.

Организационно-правовая форма (ОПФ) – законодательно закреплённый способ организации и работы предприятий.

Существуют различные организационно-правовые формы туристских предприятий:

- а) ПБОЮЛ – предприниматель без образования юридического лица
- б) ООО – общество с ограниченной ответственностью
- в) ОАО – открытое акционерное общество
- г) ЗАО – закрытое акционерное общество

Организационно – правовая форма и форма собственности предприятия «Вокруг света» является ООО (общество с ограниченной ответственностью).

Реестровый номер РТА0002183

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей. В рамках организационной структуры предприятия выделяются и производственная структура.

Структура управления определяется составом задач органа управления предприятия, характером их специализации и формами деятельности таких органов.

Организационная структура характеризуется совокупностью рабочих мест, должностей органов управления и производственных подразделений, обеспечивающих движение стратегических целей предприятия.

Структура управления формально закрепляется Уставом предприятия и документально оформляется должностными инструкциями и специальными положениями об отраслях и службах.

Виды организационных структур:

1 Линейная – характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель – единоначальник, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками и сосредоточивающий в своих руках все функции управления.

2 Функциональная – это структура, сформированная в соответствии с основными направлениями деятельности организации, где подразделения объединяются в блоки. Для большинства средних и крупных предприятий или организаций основным подходом к формированию подразделений является функциональный.

Под функциями в данном случае понимаются главные направления деятельности, например, производство, финансы, сбыт и тому подобное. В соответствии с функциями образуются блоки подразделений – производственный, управленческий, социальный.

3 Линейно – функциональный – характеризуется, тем что функциональное управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализированных на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений в системе линейного управления. Идея данной структуры управления состоит в том, что выполнение отдельных функций по конкретным вопросам возлагается на специалистов, то есть каждый орган управления (либо исполнитель) специализирован на выполнение отдельных видов деятельности.

4 Дивизиональная – это структура, в рамках которой создаются автономные подразделения, или дивизионы. Их руководство самостоятельно планирует свою работу, решает текущие вопросы и отвечает за результаты своей деятельности и за получение прибыли. При этом все дивизионы подчинены общему руководству компании, хоть это и не умаляет их производственной самостоятельности, ответственности.

5 Матричная – это структура, в которой некоторые люди подчиняются более чем одному руководителю или лидеру – отношения, описываемые как сплошная линия или пунктирная линия отчетности.

Организационная структура ООО «ТА «Вокруг света»» (Приложение Б)

Организационная структура ООО «ТА «Вокруг света»» является линейной и имеет свои плюсы и минусы.

Достоинства линейной структуры:

- 1) четкое разграничение ответственности и компетенции;
- 2) простой контроль;
- 3) быстрые и экономичные формы принятия решения;
- 4) простые и иерархические коммуникации;
- 5) персонифицированная ответственность.

Недостатки линейной структуры:

- 1) высокие профессиональные требования к руководителю;
- 2) сложные коммуникации между исполнителями;
- 3) низкий уровень специализации руководителей;
- 5) ярко выраженный авторитарный стиль руководства;
- 6) большая нагрузка руководителя.

Генеральный директор – это руководитель предприятия. Он несет ответственность практически за все: за сохранность имущества организации, эффективное использование, получение прибыли, отчетность перед надзорными органами и прочее.

Коммерческий директор – топ – менеджер, часто второе лицо после генерального директора. Он контролирует финансовые потоки компании. На старте его задача – вывести бизнес на окупаемость, затем он должен находить способы увеличивать продажи и прибыль.

Маркетолог – специалист, который создает стратегию продвижения продуктов и услуг, чтобы увеличить продажи и общий доход компании. Для этого он исследует потребительский рынок, следит за трендами, участвует в создании рекламных кампаний и многое другое.

Финансовый директор – это должностное лицо компании, которое несет основную ответственность за управление финансами компании, включая финансовое планирование, управление финансовыми рисками, ведение бухгалтерского учета и финансовую отчетность. В некоторых секторах финансовый директор также отвечает за анализ данных.

Бухгалтерия – штатно – структурное подразделение хозяйствующего субъекта, предназначенное для аккумулирования данных о его имуществе и обязательствах. Бухгалтерия является источником документально обоснованной и структурированной экономической информации, необходимой для принятия управленческих решений в целях обеспечения эффективного хозяйствования.

Вспомогательный персонал – работники, выполняющие вспомогательные функции, связанные с осуществлением основной деятельности, включая сотрудников планово-экономических, финансовых подразделений, рабочих.

Менеджер по направлениям – это сотрудник агентства, специалист по планированию туров и путешествий. Он занимается вопросами, связанными с разработкой, организацией и проведением индивидуальных или групповых туристических поездок. Такие специалисты комплексно решают задачи туристического обеспечения – разработка маршрута, формулирование целей тура, материальное и логистическое обеспечение, юридическое и страховое сопровождение.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

Компания ООО «ТА «Вокруг света»» на рынке уже более 22 лет. Компания начинала свою деятельность в далёком 2001 году и активно развивает её на сегодняшний день. За годы успешной работы она приобрела огромный опыт, и получила большое признание клиентов. Со дня основания деятельность компании направлена на развитие и расширение географии предлагаемых маршрутов и за рубежом, и по стране. Предлагает сервис для людей, выбирающих в качестве досуга путешествия. ООО «ТА «Вокруг света»» организует продажу самых разных по типу отдыха и стоимости туров. Организация предлагает скинуть с плеч груз лишних переживаний и начать готовиться к поездке. Все детали, связанные с перелетами, местами проживания и прочими формальностями, фирма решает самостоятельно. А также большим преимуществом организованного тура компанией ООО «ТА «Вокруг света»» станет куда бо-

лее низкая стоимость за комплексную услугу по сравнению с заказом каждой услуги по отдельности. В данной фирме производится услуги по бронированию и приобретению ж/д билетов и авиабилетов на всех направлениях, организация эксклюзивных услуг лечебно – оздоровительного отдыха, визирование, оформление страховых полисов, авторские туры, круизы, пляжный отдых, и множество туров в такие точки мира как:

- Европа;
- Турция;
- Южная Америка;
- Мальдивы;
- Африка;
- Австралия;
- ОАЭ;
- Вьетнам;
- Таиланд;
- Япония;
- Корея;
- Китай;
- Абхазия;
- Россия;
- Приморский край;
- Краснодарский край.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

Для улучшения позиции турфирмы ООО «ТА «Вокруг света»» и преодоления существующих слабых сторон необходимо определиться с выбором стратегии. В данной ситуации целесообразно выбрать стратегию роста. Результатом ее реализации станет появление у турфирмы долговременных конкурентных преимуществ, позволит расширить ассортимент предоставляемых услуг, а также привлечь новых клиентов.

Этапные задачи перспективного развития:

1 Разработка и закрепление на рынке уникальной комплексной технологии обслуживания клиентов на обозначенных туристских направлениях, включающей в себя:

- комплексное многостороннее информирование клиентов о приоритетах стран и направлений, реализуемых фирмой;

- обслуживание клиентов на стадии приобретения путевок во всех удобных для них режимах: при очном контакте в фирме, в режиме телекоммуникаций, с помощью сети Интернет;

- обслуживание клиентов по всему комплексу необходимых сопутствующих аспектов в максимально удобном режиме и в самые короткие сроки;

- экспресс-обучение клиентов нормам и правилам поведения в стране пребывания, заучивание ими ключевых речевых оборотов и фраз на языке страны;

- сопровождение клиентов в стране пребывания с соблюдением психологической комфортности и в целях безопасности, а также обеспечение перемещения в пункты назначения, предусмотренные программой пребывания;

- проявление внимания к клиентам фирмы вне времени отдыха: предоставление информации об изменениях в работе компании, поздравления с праздниками, приглашения на семинары, презентации и клубные заседания.

2 Создание системы профессионально – психологического тестирования, отбора и расстановки кадров, а также их обучения и повышения квалификации с учетом требований туристского бизнеса мировых стандартов.

3 Отработка механизма контроля за социально – психологическим климатом в компании и разработка методов преодоления, возникающих профессиональных и психологических проблем.

4 Разработка имиджа и реализация рекламно-презентационной стратегии информирования широких слоев населения о преимуществах комплексной технологии, уникальности продукта, а также о специфике товарной марки и социальных приоритетах компании ООО «Дальневосточная компания путешествий».

5 Завоевание высоких позиций среди конкурирующих фирм посредством налаживания партнерских отношений с ними и создание корпоративных условий реализации схожих направлений по единым правилам и в рамках единых оговоренных ценовых коридоров.

6 Проведение региональной рекламной кампании по продвижению имиджа, фирменной символики и продукции фирмы на региональные рынки.

7 Разработка новых инновационных и креативных проектов, направленных на привлечение все более широких слоев населения к сотрудничеству с компанией, а также на расширение поля партнерского взаимодействия с туристскими компаниями равного ранга.

Цель для перспективного развития ООО «ТА «Вокруг света»» внедрение комплексной разносторонней культуры обслуживания клиентов туристской индустрии, а также завоевание высоких конкурентных позиций среди фирм.

2 Организационно – технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

2.1 Анализ деятельности предприятия

ООО «ТА «Вокруг света»» работает по многим направлениям туризма и может предложить своим клиентам отдых на любой вкус. Турфирма предлагает своим клиентам не только обычные туры, но также и индивидуальные туры по всему миру.

Турфирма ООО «ТА «Вокруг света»» организует отдых за рубежом и в России.

ООО «ТА «Вокруг света»» занимается турагентской деятельностью. Под турагентской деятельностью, в соответствии с Законом РФ «Об основах туристской деятельности», понимается деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом Турагент – это посредник, занимающийся продажей сформированных туроператором туров, действующий на основе посреднических договоров, или продавец, действующий на основе договоров купли-продажи туристских продуктов.

ООО «ТА «Вокруг света»» продвигает и реализует туристский продукт клиенту в виде комплексов (инклюзив-туров) или свободного набора услуг (заказных туров). Фирма по желанию клиента добавляет к приобретаемому туру проезд туристов от места их проживания до первого по маршруту пункта размещения, от последнего на маршруте пункта размещения и обратно.

Организационная структура управления предприятием представляет собой упорядоченную совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их развитие и функционирования как единого целого. Совокупность управленческих звеньев в организационной структуре управления располагается в строгой соподчиненности и обеспечивает взаимосвязь между управляющей и управляемой системой.

Туристическое агентство «Вокруг света» ориентируется на экскурсионные и пляжные туры. Особой популярностью пользуются туры на Мальдивы, тур Абхазия-Сочи, туры в Грецию, Испанию, Шри-Ланку.

Турфирма «Вокруг света» одна из лидирующих компаний среди множества турагентств города Владивосток. У предприятия за долгие годы работы на туристском рынке, безусловно появились постоянные клиенты. Туристы являются потребителями основных, дополнительных и сопутствующих услуг.

Основные туристские услуги регламентируются 15 договором на туристское обслуживание и путевкой. К таким услугам относятся: размещение, питание, транспортные услуги, включая трансферт и экскурсионные услуги. Обращаясь к туристическому агентству «Вокруг

света», клиент в первую очередь желает знать, какие услуги он приобретает и как ими воспользоваться, а также гарантии и обязательства фирмы, и свои права.

К основным услугам ООО «ТА «Вокруг света» относятся:

- 1 выбор вида туризма и маршрута тура (места отдыха);
- 2 уточнение количества дней тура;
- 3 выбор категории отеля;
- 4 организация питания;
- 5 выбор трансфера;
- 6 организация культурной программы и экскурсионных программ;
- 7 уточнение цены тура с учетом системы скидок.

8 дополнительные услуги – услуги, не входящие в комплексное обслуживание, то есть приобретаемые к оплаченному туру. К дополнительным услугам относят:

- экскурсионно-выставочные программы;
- различные виды курортных и спортивных программ;

– предоставление услуг гидов-переводчиков и так далее. Такое деление условно, поскольку существенных отличий с точки зрения потребительских свойств между ними нет. Услуги, включенные в основную программу и оформленные путевкой, относят к основным услугам. Дополнительные услуги турист приобретает самостоятельно на месте пребывания. При организации туров турагентство оказывает также сопутствующие услуги, обеспечивающие выполнение основных функций: оформление виз, загранпаспортов и тому подобное.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

Каждое предприятие разрабатывает свою стратегию обслуживания – это план действий, который определяет, как оно будет конкурировать на соответствующем рыночном пространстве. Управление отношениями включает в себя наличие продуманных, принятых всеми и реально действующих ценностей и принципов работы с клиентами; разработанных и постоянно обновляемых корпоративных стратегий; отлаженных бизнес – процессов, направленных на качественное обслуживание; современных технологий и корпоративных систем постоянного мониторинга, анализа продаж и работы с клиентами; обученной команды по работе с клиентами и служб поддержки; компетентного менеджмента, умеющего управлять этим процессом.

На уровень обслуживания клиентов при покупке тура влияют различные факторы: наличие комфортабельного офиса и средств качественного обслуживания (мебель, оргтех-

ника, канцтовары и так далее.), метод продажи, квалификация персонала, возможность формирования туристских услуг по желанию клиента, соблюдение установленных правил продажи, степень использования средств внутрифирменной рекламы и информации, внешний вид сотрудников, доброжелательность.

Впервые в отечественной научно – технической практике туризма предпринята попытка регламентировать требования к персоналу турфирм. В этих целях разработан проект стандарта «Туристские услуги. Общие требования». Согласно этому документу, персонал, включая руководящий состав должен иметь профессиональную подготовку и квалификацию.

Персонал должен знать: законодательные акты и нормативные документы в сфере туризма; формальности международных норм, а также правила оформления документов на выезд (въезд) из России; иностранный язык в объеме, соответствующем выполняемой работе. Персонал должен уметь дать четкий, точный ответ на поставленный посетителем вопрос; владеть информацией, необходимой для потребителя и постоянно ее актуализировать; повышать свою квалификацию.

Этика поведения с посетителями: персонал должен быть приветливым и доброжелательным; начинать диалог с приветствия; приветливо улыбаться; быть терпеливым и вежливым; проявлять уважение к посетителю; иметь располагающий вид; уметь слушать; сводить к минимуму ожидание посетителей, способствовать тому, чтобы время ожидания не было утомительным; в присутствии посетителя не вести личных телефонных переговоров. В процессе продажи любого товара, в том числе туристского продукта, значительное место принадлежит методу продажи. Под методом продажи следует понимать совокупность приемов осуществления всех основных операций, связанных с непосредственной реализацией турпродукта потребителем.

Сервис обслуживания клиентов туристического агентства «Вокруг света» находится на высоком уровне. Продажа туристского продукта в условиях жесткой конкуренции становится все более сложной задачей. В связи с этим особое значение приобретает совершенствование технологии продаж.

Для достижения этой цели менеджеры ООО «ТА «Вокруг света» должны проводить маркетинговые исследования туристского рынка, знать сильные и слабые стороны своих маршрутов по сравнению с конкурентами.

Менеджеры регулярно участвуют в собраниях фирмы, проводимых для обмена опытом и обсуждения различных затруднительных ситуаций; владеют краткой информацией обо всех направлениях, о наличии «горящих» путевок и, таким образом, постоянно в курсе текущих дел фирмы. Важнейшим аспектом технологии продаж является психология взаимодействия с клиентом. Сотрудники фирмы, непосредственно участвуют в процессе продажи, умеют красиво

представить свои маршруты, но также и профессионально владеть техникой общения с клиентом

При общении с клиентом по телефону менеджеры ООО «ТА «Вокруг света» отвечают абоненту приветливым голосом, активно поддерживают интерес к беседе, не перебивают его, не позволяют себе раздражительного тона в случае, если клиент переспрашивает.

Менеджер обязан сразу уделить внимание клиенту, пришедшему в фирму. Если менеджер занят неотложными делами, он должен любезно попросить клиента немного подождать, предложив ему рекламную продукцию фирмы по маршруту, который интересует клиента.

Работа с клиентом состоит из следующих этапов, которые представлены на рисунке 1.

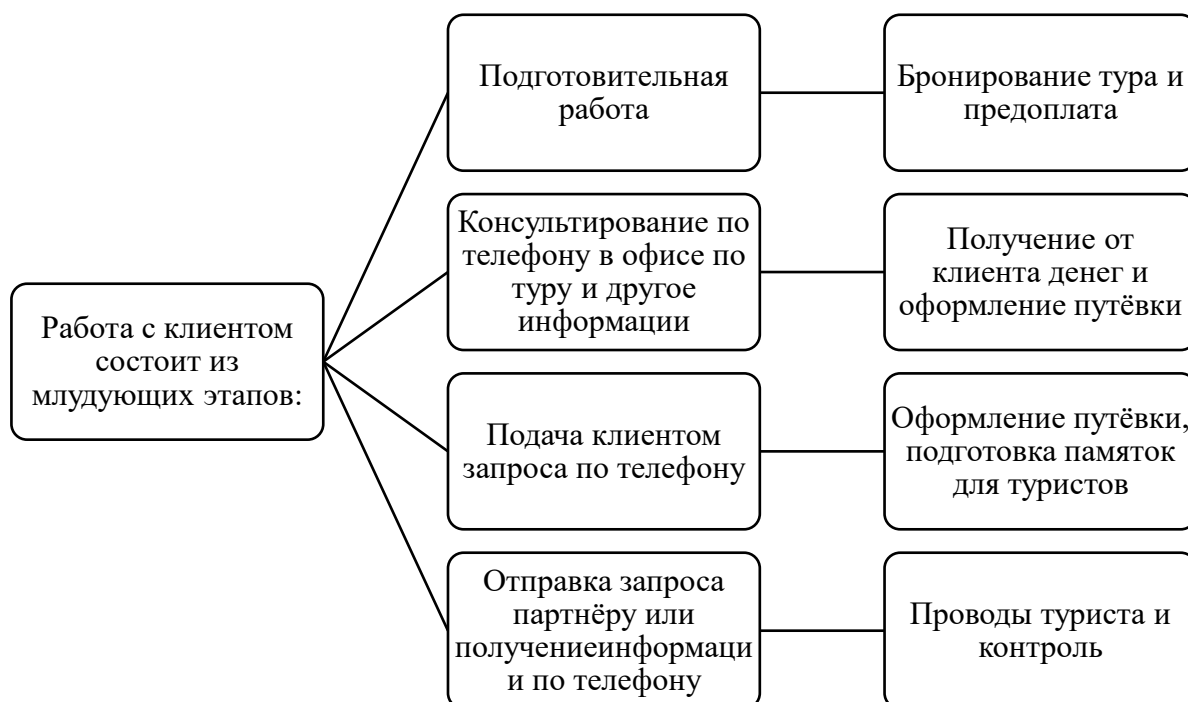


Рисунок 1 – Работа с клиентом ООО «ТА «Вокруг света»

ООО «ТА «Вокруг света»» выстраивает свои отношения с клиентами таким образом, чтобы они были привлекательны для потенциальных клиентов, а постоянные клиенты возвращались вновь и вновь.

Выстраивание таких отношений – это целый процесс, который должен быть гибким и в то же время хорошо организованным. В компании работают только квалифицированные специалисты, это привлекает много клиентов на предприятия менеджер по работе с клиентами относится к категории специалистов. Коллектив компании приветствует всех тех, кто хочет знакомиться с интересными уголками нашей планеты.

2.3 Информационные технологии предприятия

Автоматизация и широкое применение электронной техники становятся одной из актуальнейших задач в отрасли туризма. Создание мощных компьютерных систем бронирования

средств размещения и транспорта, экскурсионного и культурно –оздоровительного обслуживания, внедрение новейшей технологии в сферу туризма, информация о наличии и доступности тех или иных видов поездок, маршрутов, туристского потенциала стран и регионов – весь комплекс этих вопросов с учетом развития интеграционных процессов ставится в повестку дня текущей и будущей деятельности Всемирной туристской организации.

Внедрение современных информационных технологий должно обеспечивать выполнение ряда требований, в том числе:

- 1 наличие удобного и дружественного интерфейса;
- 2 обеспечение безопасности с помощью различных методов контроля и разграничения доступа к информационным ресурсам;
- 3 поддержку распределенной обработки информации;
- 4 использование архитектуры клиент – сервер;
- 5 модульный принцип построения систем;
- 6 поддержку технологий Интернет.

Успешное функционирование любой турфирмы на рынке туристического бизнеса практически невозможно без использования современных информационных технологий. Индустрия туризма настолько многолика и многогранна, что требует применения самых разнообразных информационных технологий, начиная от разработки специализированных программных средств, обеспечивающих автоматизацию работы отдельной туристической фирмы, до использования глобальных компьютерных сетей.

В результате применения информационных технологий в компании ООО «ТА «Вокруг света»» возрастает безопасность и качество туристических услуг, которая в свою очередь обеспечивает полное удовлетворение потребностей клиентов.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

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

Использование средств по стимулированию спроса в области туризма нацелено не только на конечного потребителя, но и на многочисленных производителей туристских услуг, посредников (турагентов, туроператоров), а также на свои контактные «аудитории» (средства массовой информации, финансовые и страховые компании, общественные организации).

Для того чтобы продать продукт, необходимо:

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

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

Средства стимулирования покупателей, которые использует компания ООО «ТА «Вокруг света»»:

- предоставление скидок с объявленных цен на туристские услуги и поездки в случае предварительного их бронирования до определенного срока;
- предоставление дополнительного бесплатного обслуживания в течение 1 – 3 дней, если турист купит тур с максимальной продолжительностью поездки. Например, при покупке тура продолжительностью 20 дней турист может получить бесплатное обслуживание еще на 1 – 3 дня;
- включение в комплексное обслуживание некоторых бесплатных дополнительных услуг;
- широкая раздача бесплатных фирменных сувениров (дорожных сумок, шариковых ручек, зажигалок и тому подобное.) туристам, совершающим поездку по организуемому фирмой туру.

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

- торжественное чествование юбилейных (1–,10–,100–тысячных) покупателей. Публикация по этому поводу сообщений в соцсетях. Вручение юбилярам ценных подарков или предоставление им льгот.

Также компания ООО «ТА «Вокруг света»» имеет свой официальный сайт rtworld.ru (Приложение В), где предоставляет множество туров и различной информации по ним, информация доступна абсолютно всем. Сайт «Вокруг света» представляет собой рекламную страницу турфирмы, выполненную в приятных оттенках. Так же сайт содержит информацию о компании, которая включает в себя: название организации, адрес, контакты, а также основные направления деятельности и услуги

В Зависимости от размеров туристского предприятия, компания по-разному организует рекламу. Так как рекламой в турфирме занимаются её сотрудники. Турфирма ООО «Та «Вокруг света»» продвигает себя и свои туры в соцсетях и на просторах интернета, на таких платформах как ВКонтакте, Fapost.

4 Система обеспечения безопасности

Федеральный закон о безопасности определяет безопасность как состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз.

Безопасность – состояние защищенности от возможного нанесения ущерба, способность к сдерживанию или парированию опасных воздействий, а также к быстрой компенсации нанесенного ущерба.

На основе анализа статей закона о безопасности можно прийти к выводу, что безопасность туризма наряду с государственной, экономической, общественной, оборонной, информационной, экологической безопасностью, охраной здоровья населения, прогнозирования, предотвращения чрезвычайных ситуаций и преодоления их последствий, обеспечения стабильности и правопорядка может являться одним из видов безопасности. Учитывая комплексность туристской сферы, безопасность туризма включает в себя элементы практически всех иных видов безопасности.

Безопасность туризма – понятие комплексное и многогранное. Выделяют следующие подходы к определению безопасности:

- безопасность туризма как отрасли экономики;
- безопасность туристов как субъектов, пользующихся туристическими услугами;
- безопасность дестинации от туристов, которые могут нанести ей вред.

В ст.14 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 30.12.2008 N 309-ФЗ) под безопасностью туризма понимается личная безопасность туристов, сохранность их имущества и не нанесение ущерба окружающей среде при совершении путешествий.

В узком смысле безопасность туризма включает в себя личную безопасность туристов, а также сохранность их имущества.

В широком значении безопасность туризма – это защищенность жизненно важных интересов участников туристского процесса (самодеятельных туристов, потребителей услуг туристской индустрии, предпринимателей туристской индустрии, работников туристской индустрии, социальных общностей (население туристских территорий (районов) и так далее.) от внутренних и внешних угроз безопасности, а также защищенность окружающей среды от негативных факторов, обусловленных развитием туризма.

Необходимо подчеркнуть, что абсолютной безопасности в туризме не бывает; всегда существует некоторый остаточный риск. Следовательно, безопасность – это такой уровень опасности, с которым на данном этапе экономического и туристского развития можно смириться. Безопасность путешествия – это допустимый риск.

Известно, что в основе травматизма и возникновении чрезвычайных ситуаций в туризме часто лежат организационно-психологические причины: низкий уровень профессиональной подготовки; недостаточное воспитание; невнимательность и забывчивость; слабая установка инструктора на соблюдение безопасности; допуск к экстремальным видам туризма лиц с повышенным риском травматизма; пребывание людей в состоянии утомления или других психических состояниях (истерическом, паническом, страха, испуга и так далее).

Человек живет в условиях постоянно изменяющихся и количественно увеличивающихся опасностей. Так как деятельность человека потенциально опасна, то безопасность будет заключаться в определении опасностей, угрожающих каждому туристу, и разработке соответствующих способов защиты от них в любых условиях путешествия.

Предприятие ООО «ТА «Вокруг света»» полностью осведомляет своих клиентов о возможных рисках конкретной туристской услуги (туристского маршрута) и мерами по их избеганию, дает всю необходимую информацию для защиты жизни и здоровья своих туристов.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

В отчетной документации приводятся итоги путешествия, даются выводы по принятым в походе тактическим и техническим решениям, рекомендации по прохождению маршрута, отдельных препятствий, предлагаются наиболее интересные варианты.

ООО «ТА «Вокруг Света» ведет документооборот согласно закону от 21.11.1996 г. N 129 – ФЗ «О бухгалтерском учете». Ответственность за организацию бухгалтерского учета возложена на генерального директора, который своим приказом утверждает все документы в турфирме.

ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

В быстро изменяющихся условиях рынка важнейшей маркетинговой функцией любого туристического предприятия является проведение маркетинговых исследований.

Без них компания не сможет ориентироваться в бизнес – среде, узнать характеристики интересующих её рынков, изучить действия конкурентов и потребности своих клиентов.

Для формирования востребованного туристского продукта необходимо провести маркетинговые исследования рынка туристских услуг, которые включают в себя следующие этапы:

- 1 определение потребностей потенциальных туристов;
- 2 анализ рынка конкурентов; определение целевой аудитории;
- 3 исследование трендов на рынке туризма;
- 4 определение ценовой политики;

5 разработка маркетинговой стратегии. Чтобы не отставать от других туркомпаний, и следить за потоком туристов ООО «ТА «Вокруг Света» собирает информацию через другие турагентства, проводят swot-анализ для выявления сильных и слабых сторон и дальнейшего планирования бизнес – плана.

ПК 3.3 Формировать туристский продукт

Тур проектирование – это начальная стадия разработки туристической продукции, которая непосредственно основывается и во многом определяется результатами маркетингового исследования потребностей туристического рынка и предложений основных конкурентов на местном рынке.

При формировании туристического продукта важно учитывать требования потенциальных клиентов, поэтому фирме необходимо определить целевую группу потребителей, на которую направлен ее продукт, то есть выбрать иностранного партнера.

Проект есть не конкретизированное (в точности до наименований отелей, перевозчиков, цен) представление о будущей туристической программе, которое обычно содержит следующую информацию:

- определение рекреационной специализации туристского направления (например, ландшафтные красоты, исторические памятники, уникальные возможности поправки здоровья и так далее.);
- проложенный маршрут (пункт отправления, перечень пунктов стоянок, пункт прибытия);
- перечень применяемых в туре услуг поставщиков (отели и перевозчики);
- возможности и качество оказания дополнительных услуг в туре.

Согласно ГОСТ Р 50681–94 «Туристско – экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» проектирование туристской услуги осуществляется в последовательности:

- установление нормируемых характеристик услуги;
- установление технологии процесса обслуживания туристов;
- разработка технологической документации;
- определение методов контроля качества;
- анализ проекта;
- представление проекта на утверждение.

Создание нового турпродукта последовательно проходить через следующие этапы:

1) генерирование идей относительно турпродукта, его количественных и качественных свойств на основе постоянного изучения действительного и потенциального спроса. Эта работа должна проводиться постоянно, так как в туризме мода, привязанности, предпочтения часто меняются;

2) разработка концепции нового турпродукта. Заключается в предоставлении ему конкретных потребительских свойств, соответствующих спросу целевого рынка и материально–техническим и финансовым возможностям турфирмы. Имеется в виду выбор маршрута, программы, вида туризма, набора и классности услуг;

3) пробный маркетинг, означающий продажу на рынке первой партии нового турпродукта с целью определения отношения к нему потенциальных покупателей, а также выявления и устранения возможных недостатков;

4) коммерциализация нового турпродукта, заключающаяся в организации его массовой продажи.

ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта

Расчет стоимости туристского продукта основывается на многих факторах, и включает в себя следующие компоненты:

- 1 стоимость билетов в зависимости от выбранного варианта транспорта;
- 2 стоимость размещения в отеле или другом типе размещения;
- 3 стоимость экскурсий и других мероприятий, которые входят в программу тура;
- 4 стоимость питания;
- 5 стоимость трансфера;
- 6 стоимость визы и других документов;
- 7 стоимость страховки;
- 8 необходимую прибыль компании.

После вычисления стоимости каждого компонента можно определить общую стоимость туристического продукта.

Расчет стоимости туристского продукта является важным аспектом в ООО «ТА «Вокруг Света», который требует постоянной оценки и анализа, чтобы быть конкурентоспособным на рынке.

ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения.

Планирование деятельности туристического предприятия – это непрерывный систематический информационно-обрабатывающий процесс качественного, количественного и временного определения будущих целей, средств и методов формирования, развития и управления предприятием.

Важность планирования для предприятия в любой сфере деятельности очень велика: с помощью детальных планов, основанных на реальных фактах хозяйственной деятельности предприятия, анализа деятельности за предыдущие годы, руководство предприятия может эффективно управлять хозяйственной деятельностью предприятия и влиять на результаты финансового года. Планирование на предприятии позволяет в полной мере учитывать влияние изменений окружающей среды, разрабатывать программы противодействия негативным факторам и программы использования благоприятных для предприятия возможностей, а также программы альтернативных стратегий в случае возникновения или недоступности определенных рисков. Все это делается для минимизации негативных факторов и максимального использования благоприятных обстоятельств.

Турфирма ООО «Та «Вокруг света» очень серьезно относится к планированию работы на определенный период времени и прослеживает все возможные проблемы заранее. Планирование позволяет решать следующие управленческие задачи:

- 1 своевременное обновление и совершенствование продукции, расширение перечня услуг и повышение их качества в соответствии с рыночной конъюнктурой;

- 2 расширять рынки и развивать новые сегменты;
- 3 более рациональное использование ресурсов предприятия;
- 4 оценить свой бизнес беспристрастно, чтобы выявить слабые места;
- 5 предвидеть перспективы развития компании, обеспечить ее финансовую стабильность и конкурентоспособность, избежать рисков банкротства.

Планирование рассматривается как исходная база, основа для формирования экономической стратегии предприятия. Необходимым инструментом планирования является прогнозирование, метод вероятного планирования, в котором прогнозирование будущего основано на накопленном опыте и текущих предположениях о будущем.

ПК 4.2 Организация и контроль деятельности подчиненных

Контроль персонала в турфирме занимает особое место в обеспечении эффективной деятельности предприятия. Автоматизированный контроль персонала турфирма может осуществлять комплексно или индивидуально по каждому из членов коллектива.

Турфирма ООО «Та «Вокруг света»», осуществляя контроль работы персонала в турфирме, проводит детальный анализ их эффективности и приносимой пользы для предприятия. Контроль сотрудников в турфирме должен выполняться в обязательном порядке, ведь именно от них во многом зависит успех предприятия. Профессиональным программным обеспечением производится контроль штата турфирмы ООО «Та «Вокруг света»» и всей ее кадровой политики.

Контроль сотрудников туризма для турфирмы является не единственной задачей, выполнением которой занимается система учета. Она обязательно осуществляет контроль базы клиентов в турфирме. Система контроля туров в турфирме также обеспечивает нужный уровень и качество продаж. Все эти средства, также, как и автоматизированная система контроля рабочих в турфирме, обеспечивают успех предпринимательской деятельности.

Автоматизированная система учета не просто осуществляет производственный контроль турфирмы, но и помогает найти наиболее выгодные способы организации труда для повышения дохода и уменьшения затратной части. Автоматизация контроля турфирмы позволяет бизнесу идти в ногу со временем и опережать конкурентов в своей работе на много шагов вперед. С профессиональной программой происходит полная оптимизация контроля в турфирме и улучшение всех рабочих показателей.

Анализируя организационную культуру фирмы, необходимо отметить, что в силу незначительности масштабов ООО «Та «Вокруг света»» между сотрудниками складываются тесные контакты, неформальное общение играет в управлении организацией значительную роль. Также нужно подчеркнуть, что преобладание неформального общения над формальным может иметь нежелательные последствия.

Например, отсутствие субординации между уровнями управления в организационной структуре может привести к нарушению процесса исполнения решений.

Уровень организационной культуры можно охарактеризовать средним значением, так как в организации не практикуются совместные мероприятия, преследующие целью сплочение коллектива и развитие командного духа. Для решения выявленных проблем необходимо реализовать ряд мероприятий. Руководству предприятия необходимо обратить внимание на такую характерную проблему организации, как отсутствие возможности карьерного роста. Для решения данной проблемы руководству можно порекомендовать внедрить систему активного и разнопланового стимулирования сотрудников с целью компенсации выявленного недостатка в управлении фирмой.

Для повышения уровня организационной культуры необходимо посоветовать руководству проводить мероприятия, направленные на сплочение и развитие командного духа коллектива работников. В качестве таких мероприятий можно проводить тренинги с участием определенных специалистов, корпоративные праздники или коллективные поездки. Ввести систему вознаграждения, материального и морального поощрения. Мотивация позволяет решить такие задачи, как стабилизация коллектива, повышение результативности труда и заинтересованности в мобильности, обеспечение систематического роста квалификации. Здесь необходимо четко определить различного рода премии, прибавки к заработной плате.

ПК 4.3 Оформление отчетно-планирующей документации

Отчетная документация – своды информации, включают в себя данные из первичной учетной документации и вторичной учетной документации, и служат для целей управленческого, бухгалтерского и налогового учета.

Первичная учетная документация – документ, составляемый при совершении факта хозяйственной жизни, а если это не представляется возможным – непосредственно после его окончания, на бумажном носителе и (или) в виде электронного документа, подписанного электронной подписью, по форме, утвержденной руководителем экономического субъекта по представлению должностного лица, на которое возложено ведение бухгалтерского учета.

Вторичная учетная документация – документ, составляемый на основе первичной учетной документации и служащий дополнительным основанием для совершения факта хозяйственной жизни. Отдельные виды и разновидности документов составляют систему документации.

К плановым документам ООО «Та «Вокруг света»» относятся:

- 1 перспективный план;
- 2 график; схема;
- 3 генеральную схему.

К отчетным относят документы, содержащие сведения о результатах деятельности предприятия за определенный период времени. Эти документы могут составляться по различным направлениям деятельности. Отчетная документация в деятельности предприятий и государства выполняет функцию обратной связи, позволяя сопоставить полученные результаты с плановыми показателями. Ее анализ позволяет корректировать и совершенствовать деятельность.

Отчетная документация предприятия состоит из нескольких комплексов документов:

- 1 государственная статистическая отчетность;
- 2 ведомственная отчетность;
- 3 внутрифирменная отчетность.

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

Доходы организации – это увеличение экономических выгод в результате поступления активов и (или) погашения обязательств, приводящее к увеличению капитала организации, за исключением вкладов участников (собственников имущества).

Расходы организации – это уменьшение экономических выгод в результате выбытия активов (денежных средств, иного имущества) и (или) возникновения обязательств, приводящее к уменьшению капитала этой организации.

ООО «Та «Вокруг света»» работает по упрощенной системе налогообложения. Первая форма УСН: организация платит 15 процентов с разницы между доходами и расходами. Под доходами здесь подразумевается валовой, общий доход фирмы, а под расходами – все расходы, связанные с осуществлением предпринимательской деятельности.

К расходам в данном случае относятся все траты на приобретение имущества, сырья, материалов, рекламу, зарплата работникам, командировочные и транспортные расходы, расходы на бухгалтерские услуги. Составить график продаж туристского продукта (за месяц, год) и сделать вывод по работе предприятия. Каждая туристическая фирма стремится к увеличению положительных отзывов от постоянных клиентов, пользующихся ее услугами из года в год, повышению качества обслуживания и поддержанию хорошей репутации на рынке туристических услуг.

Турфирме ООО «Та «Вокруг света»» крайне важно быть в курсе всех изменений, касающихся ее деятельности и уметь оперативно отреагировать на них, быстро находить необходимую информацию, четко и грамотно оформлять комплекты документации по работе с клиентами и партнерами.

6 Индивидуальное задание

Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранных граждан

Для въезда в Российскую Федерацию иностранного гражданина или лица без гражданства необходима виза. При наличии соглашения возможен въезд в Российскую Федерацию иностранных граждан без виз. Для оформления визы иностранный гражданин должен обратиться в российское консульское учреждение по месту своего постоянного проживания. Российские консульские учреждения оформляют визу в зависимости от цели поездки и срока пребывания иностранца на территории Российской Федерации.

Вне зависимости от категории визы заявитель должен предоставить в российское консульское учреждение следующие документы:

1 Паспорт. Действительный заграничный (дипломатический, служебный, обыкновенный) паспорт либо иной документ, удостоверяющий личность и признаваемый в этом качестве Российской Федерацией.

Паспорт не должен вызывать сомнений в подлинности и принадлежности его владельцу, содержать отметок, оговорок, записей, подчисток и исправлений, не заверенных компетентными властями соответствующего иностранного государства, вырванных или расширенных страниц, должен иметь не менее двух чистых страниц, предназначенных для виз, срок его действия, как правило, не должен истекать ранее чем через шесть месяцев с даты окончания срока действия визы. В случае выдачи иностранному гражданину обыкновенной частной визы в связи с необходимостью въезда в Российскую Федерацию для экстренного лечения либо вследствие тяжелой болезни или смерти близкого родственника срок действия паспорта не должен истекать ранее окончания срока действия визы. В случае выдачи учебной или рабочей визы срок действия паспорта не должен истекать ранее чем через полтора года с момента начала действия визы.

2 Заполненная визовая анкета. Визовая анкета заполняется в электронном виде. В случае отсутствия технической возможности допускается заполнение визовой анкеты в рукописном виде или печатном варианте.

3 Одна фотография размером 3,5 x 4,5 см.

4 Фотография размером 3,5 x 4,5 см (либо черно – белая, либо цветная) с четким изображением лица анфас без очков с затемненными стеклами и без головного убора (за исключением иностранных граждан, для которых постоянное ношение головного убора является обязательным атрибутом их национальной или религиозной принадлежности, при условии, что иностранный гражданин изображен в таком головном уборе на фотографии в паспорте).

5 На условиях взаимности за оформление визы взимается сбор.

Подробную информацию о тарифах консульских сборов, взимаемых за оформление виз можно получить на сайте соответствующего российского консульского учреждения за рубежом.

Документы в зависимости от категории визы:

Виза оформляется только после подачи в консульское учреждение полного комплекта документов. Комплект документов для оформления визы должен быть предоставлен лично заявителем или его законным представителем. После приема документов и оплаты сбора заявитель получает квитанцию с указанием даты готовности визы. Квитанцию необходимо представить для получения визы.

По получении визы заявитель должен проверить правильность заполнения в визе соответствующих граф: фамилия, сроки поездки, номер паспорта, дата рождения и так далее и в случае необходимости незамедлительно вернуть визу для внесения поправок.

Вне зависимости от кратности полученных виз суммарный срок пребывания иностранного гражданина на территории Российской Федерации не может превышать 90 дней в течение каждого периода в 180 дней. Данное положение не распространяется на иностранцев, въезжающих по рабочим и учебным визам.

Консульство оставляет за собой право в случае наличия серьезных оснований отказать в оформлении визы заявителю. В случае отказа в выдаче визы оплаченный сбор возврату не подлежит.

Постоянно или временно проживающий в Российской Федерации иностранный гражданин, обладающий правом пользования жилым помещением, находящимся на территории Российской Федерации, для осуществления регистрации по месту жительства подает непосредственно в территориальный орган ФМС России в месте нахождения жилого помещения заявление иностранного гражданина или лица без гражданства о регистрации по месту жительства установленной формы.

Заявление о регистрации по месту жительства подается в течение 7 рабочих дней с даты получения иностранным гражданином разрешения на временное проживание или вида на жительство либо с даты его прибытия в место нахождения указанного жилого помещения.

При наличии у иностранного гражданина 2 и более жилых помещений, находящихся на территории Российской Федерации, в заявлении о регистрации также указываются сведения об этих помещениях.

Одновременно с заявлением о регистрации по месту жительства иностранный гражданин представляет:

а) документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина;

б) вид на жительство или разрешение на временное проживание;

в) документы, подтверждающие право пользования жилым помещением в соответствии с законодательством Российской Федерации (договор, свидетельство о праве собственности либо иной документ), и их копии.

Лицо без гражданства одновременно с заявлением о регистрации по месту жительства представляет:

а) вид на жительство или разрешение на временное проживание;

б) документы, подтверждающие право пользования жилым помещением в соответствии с законодательством Российской Федерации (договор, свидетельство о праве собственности либо иной документ), и их копии.

Заключение

Во время прохождения практики мной были освоены те знания, которые я получала из теории на занятиях. Для примера исследования было выбрано предприятие ООО «ТА «Вокруг света»».

Качество туристского обслуживания является одним из важнейших факторов успешной деятельности туристского предприятия. Качество становится незаменимым инструментом в конкурентной борьбе. Туристы, которые довольны обслуживанием в гостиницах, ресторанах, бюро услуг, туристских комплексах определенных стран, становятся их активными пропагандистами.

Турфирма ООО «ТА «Вокруг света»» была основана в 2001 году и работает уже более 22 лет. Компания предлагает туры, как и по России так и по таким туристским направлениям как: Европа, Турция, Южная Америка, Мальдивы и многие другие. Так же турагентство предоставляет образовательные программы для детей и для взрослых: США, Канада, Англия, Мальта, Австралия, Новая Зеландия, Китай, Южная Корея. Предоставляет услуги по бронированию и приобретению ж/д билетов и авиабилетов на всех направлениях. Организует эксклюзивные услуги лечебно-оздоровительного отдыха, туры по всему миру, визирование, оформление страховых полисов, авторские туры, продажу билетов, бронирование отелей, обслуживание VIP – туристов.

В своей работе персонал фирмы ООО «ТА «Вокруг света»» придерживается следующих этических норм и правил:

1 честно и точно выполняет свои служебные обязанности, распоряжения руководителей и заказы туристов;

2 сотрудники дисциплинированным, деловитым, вежливым, корректным и тактичным, приветливым и доброжелательным, проявлять уважение в обращении с туристами и между собой;

3 постоянно повышают свое профессиональное мастерство и культуру обслуживания; умеют дать четкий, точный ответ на поставленный посетителем вопрос; владеют информацией, необходимой для потребителя;

4 поддерживают общий психологический климат в коллективе;

5 демонстрируют постоянную готовность оказания помощи туристам. Проявляют понимание, учет желаний и потребностей туристов и активно содействуют их удовлетворению, выслушивают пожелания и принимают заказы на услуги с полным сознанием их важности для туриста.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Об утверждении Правил оказаний услуг по реализации туристского продукта. Часть третья. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 15.11.2020) [Сайт] // СПС «Консультант Плюс» – URL: <https://www.consultant.ru> (Дата обращения 17.03.2024)
- 2 Обеспечение безопасности в сфере туризма: Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) [Сайт] // «Судебные и нормативные акты РФ» – URL: <https://sudact.ru> (Дата обращения 25.03.2024)
- 3 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 14 ноября 1996 года № 132 – ФЗ (посл.ред. от 09.03.2021 N 45–ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2021. – № 49. – с. 5491 (Дата обращения: 1.04.2024).
- 4 Информирование потребителя о туристских продуктах [Сайт] – URL: <https://megalektsii.ru/> (Дата обращения 2.04.2024)
- 5 Баранов, А. С. Информационно – экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько; под ред. Е.И. Богданова. – Москва: ИНФРА – М, 2021. – 383 с. (Дата обращения 3.04.2024)
- 6 Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма: учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомолова, В. П. Орловская; под ред. проф. Е. И. Богданова. – Москва: ИНФРА – М, 2021. – 318 с. (Дата обращения 4.04.2024)
- 7 Предоставление услуг по сопровождению туристов [Сайт] – URL: <https://spravochnick.ru> (Дата обращения: 5.04.2024)
- 8 Студопедия. Информационные технологии в офисе туристского предприятия [сайт]. – URL: https://studopedia.ru/11_245667_informatsionnie-tehnologii-v-ofise-turistskogo-predpriyatiya.html (Дата обращения: 6.04.2024).
- 9 Ходзинская Е. Использование информационных технологий в работе офиса турфирмы / Е. Ходзинская // Pandia. /URL: <https://pandia.ru/text/80/267/45815.php> (Дата обращения: 09.04.2024).
- 10 Способы продвижения турпродукта – организация туристской индустрии и географии туризма // «Студенческие реформы». – URL: https://studref.com/377821/turizm/sposoby_prodvizheniya_turprodukta (Дата обращения: 10.04.2024)
- 11 Фридман, А. М. Финансы организации (предприятия): учебник для студентов вузов / А. М. Фридман. – 2-е изд. – Москва.: Дашков, 2021. – 85 с. (Дата обращения: 09.04.2024)

Приложение А

Схема проезда к ООО «ТА «Вокруг света»»

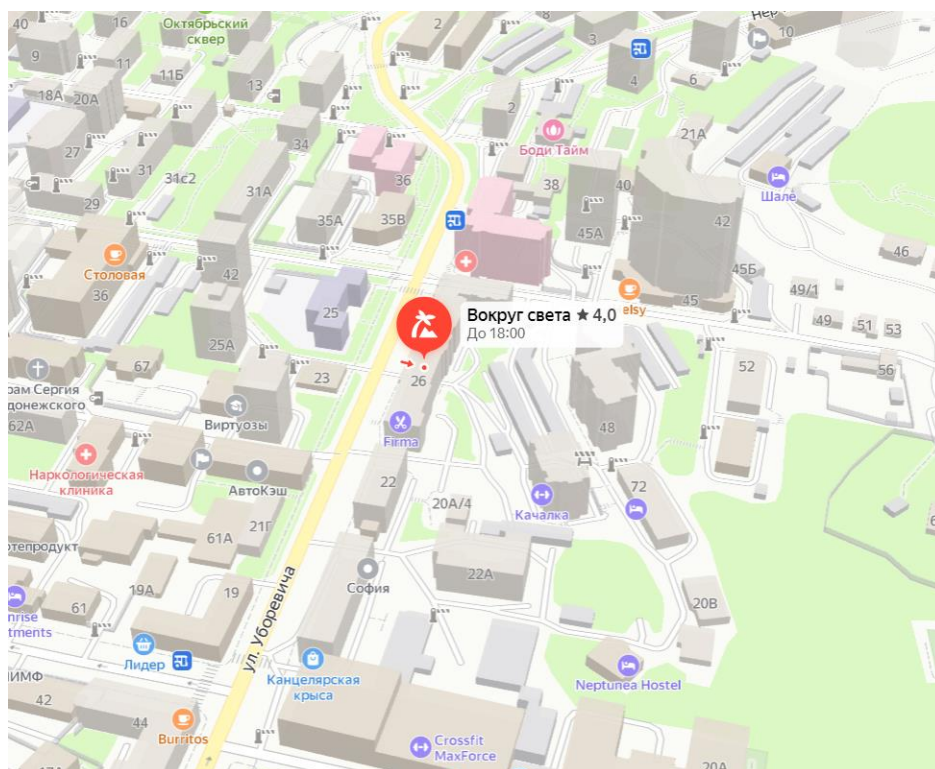


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «ТА «Вокруг света»»

Приложение Б

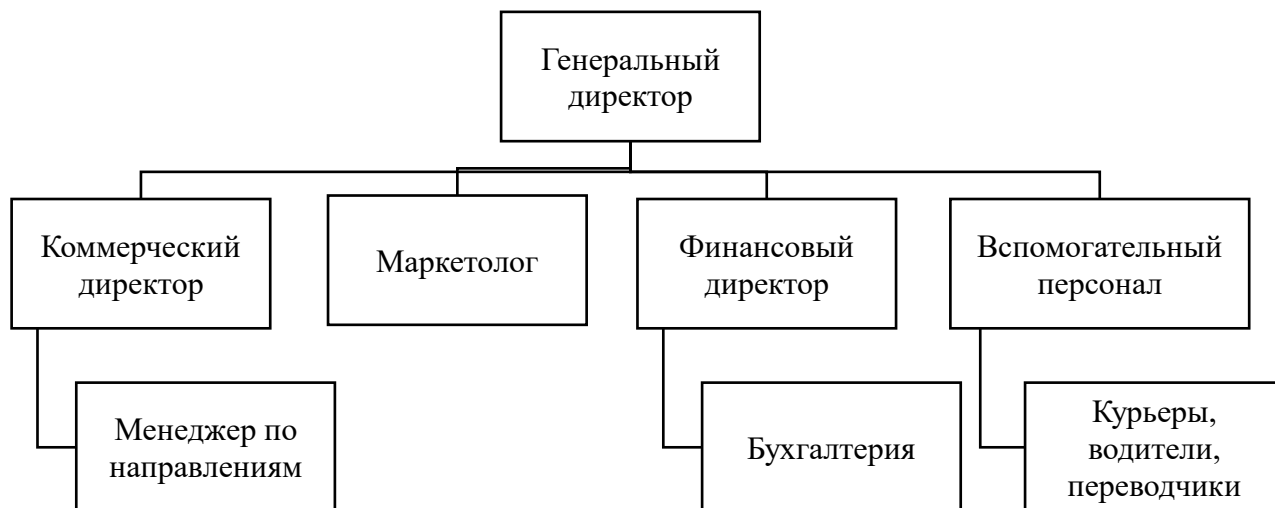
Линейная организационная система управления
ООО «ТА «Вокруг света»»

Рисунок Б.1 – Схема организационной системы управления ООО «ТА «Вокруг света»»

Приложение В

Официальный сайт турфирмы ООО «ТА «Вокруг света»»

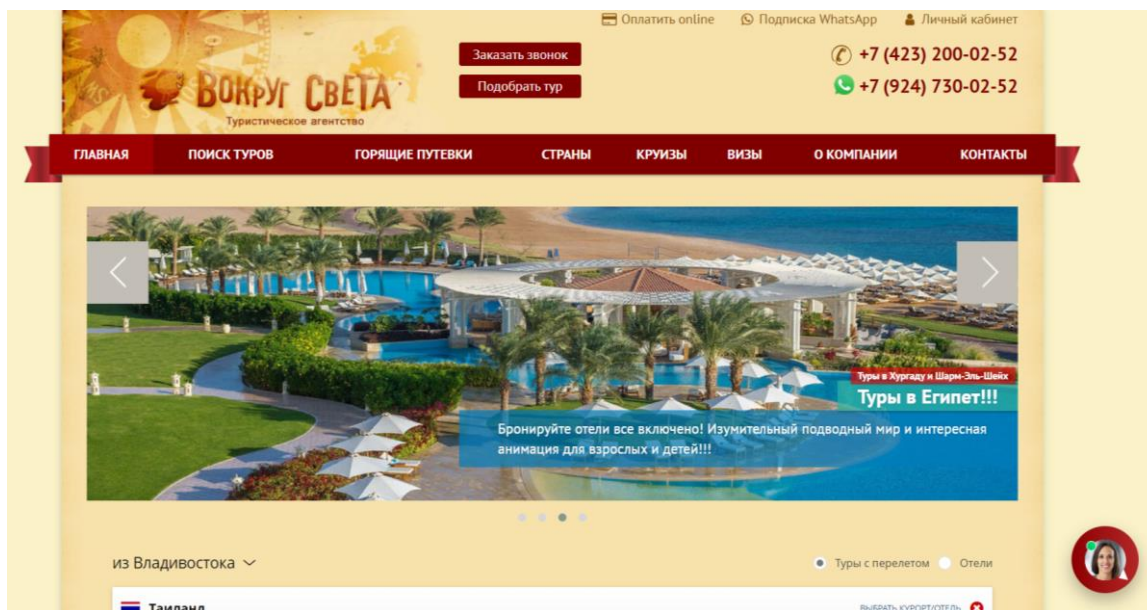


Рисунок В.1 – Сайт турфирмы ООО «ТА «Вокруг света»»

Приложение Г

Опросник для шенгенской визы турфирмы ООО «Та «Вокруг света»

Ф.И.О. _____

Семейное положение _____

Контактный телефон _____

Адрес проживания _____

Место работы/учебы _____

Сфера деятельности, должность _____

Адрес, тел., email _____

Даты поездки _____

Города/страны поездки _____

Были ли ранее выданы Шенгенские визы, даты действия _____

Были ли сданы отпечатки пальцев, если да, то дата сдачи _____

Запрашиваемый тип визы: однократная / двукратная / многократная _____

Для детей: ФИО и тел родителей _____

Обстоятельств, препятствующих выезду, не имею. Предупрежден о том, что, согласно законодательству, Посольство (Консульство) вправе отказать в выдаче въездной визы без объяснения причин. Согласно Законодательству всех стран даже лицам, предъявившим действительную визу на границе, может быть отказано во въезде. Материальный ущерб, связанный с использованием визы, несу самостоятельно. Фирма не несет материальной ответственности в случае официального отказа в выдаче въездной визы: при задержке документов Посольством (Консульством) для проверки, контроля; при изменении визовых правил в период оформления визы; в случае форс-мажорных обстоятельств.

Дата _____ Подпись _____

Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) Глущенко Вера Сергеевна, обучающийся(ая) 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 «Та «Вокруг Света» ул. Уборевича 28, г. Владивосток.

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

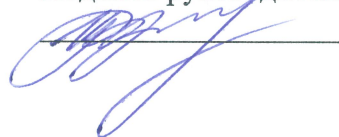
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ 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	8
	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	8
11	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран	8
12	Работа с запросами клиентов	8
	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

Студент(ка) Глущенко Вера Сергеевна, обучающийся(аяся) 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 «Та «Вокруг Света»», ул. Уборевича 28 г. Владивосток.

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.	Хорошо
Итоговая оценка по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг			
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.	Отлично
	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.	Хорошо
	ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию	Ведение деловой документации. Работать и организовывать работу с офисной техникой.	Отлично

		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.	
Итоговая оценка по ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации			Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 15 апреля 2024 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия



Байко Е.Ю.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Глущенко Вера Сергеевна

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм, специалист по туризму

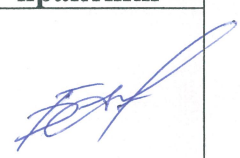
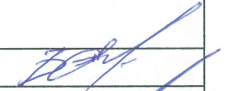
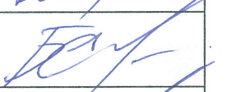
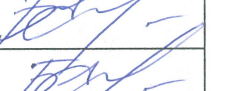
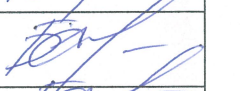
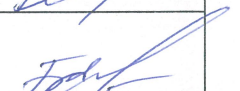
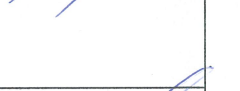
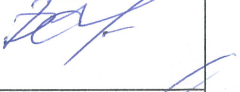
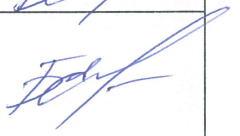
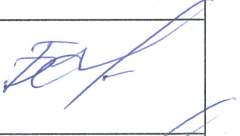
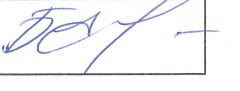
Группа СО-ТУ-21-1

Место прохождения практики ООО «ТА «Вокруг света»», ул. Уборевича д.28,
г.Владивосток.

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	
13.03.2024	Осуществление маркетинговых исследований	5	
14.03.2024	Проведение анализа деятельности других туркомпаний	5	
15.03.2024	Распространение рекламных материалов и сбор информации	5	
16.03.2024	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	5	
18.03.2024	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	4	
19.03.2024	Составление турпакета с использованием иностранного языка	5	
20.03.2024	Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранных граждан	5	
21.03.2024	Оформление страховых полисов	4	
22.03.2024- 23.03.2024	Работа с заявками на бронирование турпродукта	5	
	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	4	
	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран	5	
25.03.2024- 26.03.2024	Работа с запросами клиентов	4	
	Работа с агентскими договорами	5	
	Консультирование партнеров по турпродуктам	5	
27.03.2024- 28.03.2024	Предоставление информации турагентам по рекламным турам.	5	

	Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных		
28.03.2024- 29.03.2024	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг	5	
	Контроль наличия туристов	5	
30.03.2024- 01.04.2024	Построение управленческой деятельности	5	
	Организация работы функциональных служб	5	
02.04.2024	Принятие управленческого решения	5	
03.04.2024	Управление персоналом функциональных служб	5	
04.04.2024	Организация управленческих команд	5	
05.04.2024	Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности	5	
06.04.2024	Управление групповыми явлениями и процессами	4	
08.04.2024	Разработка должностных инструкций	5	
09.04.2024	Применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности	5	
10.04.2024	Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике	5	
10.04.2024- 11.04.2024	Ведение деловой документации	4	
	Работать и организовывать работу с офисной техникой	5	
12.04.2024	Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий	5	
13.04.2024	Осуществление хранения и поиска документов	5	
14.04.2024- 15.04.2024	Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте	5	
	Осуществление автоматизированной обработки документов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	5	

Руководитель

М.П.



подпись

Ф.И.О.

Баско Е. Ю.

Характеристика деятельности студента
Глушченко Веры Сергеевны
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	Средний
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	Средний

ПК 3.1	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	Восский
ПК 3.2	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний	Восский
ПК 3.3	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	Восский
ПК 3.4	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	Восский
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения	Построение управленческой деятельности	Восский
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Организация управленческих команд	Восский
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию	Осуществление ведения деловой документации	ср едний

Руководитель практики (от организации) _____

подпись



(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

Характеристика

Студент-практикант 3 курса специальности «Туризм» проходила производственную практику в туристской фирме ООО «ТА «Вокруг света»» с «12» марта 2024 года по «15» апреля 2024 года.

В ходе прохождения практики Глущенко Вера Сергеевна проявила себя как ответственный и порядочный работник, добросовестно выполняя все данные поручения. Легко находила общий язык с коллективом, соблюдала производственный режим и дисциплину работы.

На основе полученного материала изучала экономические показатели предприятия, определила специализацию, ознакомилась с развитием различных направлений туризма.

За время прохождения практики зарекомендовала себя с положительной стороны.

По результатам практики заслуживает оценку «Отлично»

Руководитель практики от организации _____

Бойко Е.Ю



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Глущенко Вера Сергеевна

Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-21-1

согласно приказу ректора № 1706-с от 04.03.24 года

направляется в ООО "ТА "Вокруг Света", г. Владивосток

для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 3 месяца с 12.03.2024 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, ТА, Вокруг света	12.03.2024 -	
ООО, ТА, Вокруг света	15.04.2024	

