Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Международный институт туризма и гостеприимства
Кафедра туризма и экологии

ПУТЕВКА

Студент Савельева Эльвира Сергеевна группы БТУ-16-01
Согласно приказу ректора № 2430-с от 09 апреля 2020 г.
Направляется в ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Для прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности по основной профессиональной образовательной программе бакалавриата 43.03.02 «Туризм». Туризм

На срок шесть недель с «16» марта 2020 г. по «27» марта 2020 г.
с «06» апреля 2020 г. по «25» апреля 2020 г.

Руководитель практики от кафедры _____ И.С. Михина

Директор МИТГ, канд. экон. наук _____ Г.А. Гомилевская

ОТМЕТКИ О ВЫПОЛНЕНИИ И СРОКАХ ПРАКТИКИ

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать и подписи
ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»	Прибыл 16.03.2020 Убыл 25.04.2020	

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Студент
гр. БТУ-16-01 _____ Э. С. Савельева

Руководитель
Канд. ист. наук, доцент _____ И. С. Михина

Руководитель
на предприятии,
канд. экон. наук _____ И. С. Михина

Владивосток 2020

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК
прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Студент Савельева Эльвира Сергеевна направляется для прохождения учебной практики в ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

с 16.03.2020 по 25.04.2020

Содержание выполняемых работ по практике	Сроки выполнения		Заключение и оценка руководителя	Подпись руководителя
	Начало	Окончание		
Работа в турагентстве	16.03.2020	20.03.2020	Выполнено / отлично	
Изучение предложений туроператоров	22.03.2020	04.04.2020	Выполнено / отлично	
Подготовка отчета по практике	05.04.2020	07.04.2020	Выполнено / отлично	
Выполнение индивидуального задания	18.04.2020	25.04.2020	Выполнено / отлично	

Согласовано:

Генеральный директор ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

И. С. Михина

_____ (подпись)

23.04.2020 (дата)

Студент-практикант

Э. С. Савельева

_____ (подпись)

23.04.2020 (дата)

Руководитель от кафедры

И.С. Михина

_____ (подпись)

23.04.2020 (дата)

Руководитель от организации

Генеральный директор ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

И. С. Михина

_____ (подпись)

23.04.2020 (дата)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на производственную практику по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Студенту Савельевой Эльвире Сергеевне группы БТУ-16-01
Направление подготовки: 43.03.02 Туризм профиль «Туризм»
Место прохождения практики: Общество с ограниченной ответственностью «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»
адрес организации: г. Владивосток, ул. Гоголя, д.41, офис 1234
Срок прохождения практики с «16» марта 2020 г. по «25» апреля 2020 г.

Задание 1. Охарактеризовать деятельность предприятия согласно структуре, представленной в разделе 7 РПД (в зависимости от базы практики).
Задание 2. Проанализировать организационно-управленческую структуру и взаимодействие подразделений предприятия, основные категории работников, их должностные инструкции (ПК-4).
Задание 3. Проанализировать основные организационно-технологические и экономические показатели деятельности предприятия индустрии туризма (ПК-5).
Задание 4. Проанализировать потребителей, их требования к услугам туристского предприятия (ПК-5).
Задание 5. Проанализировать социальные технологии на предприятии (ПК-4).
Задание 6. Представить результаты работы в форме отчета по практике.

Структура отчета по практике:
Введение: определить цель и задачи практики, основные методы, необходимые для их достижения.
Отчет по результатам выполнения работы.
Заключение: сделать вывод о достижении поставленных цели и задач в ходе практики.

Оформить работу в соответствии со стандартами ВГУЭС.

Руководитель практики
канд.экон.наук,
доцент кафедры туризма и экологии — И.С. Михина

Задание получил: — Э.С. Савельева

Задание согласовано:
Руководитель практики от профильной организации
Генеральный директор ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» — И.С. Михина

ХАРАКТЕРИСТИКА

профессиональной деятельности обучающегося во время прохождения учебной практики

Настоящая характеристика дана студентке
Владивостокского Государственного Университета Экономики и Сервиса
Савельевой Эльвире Сергеевне

1.Место проведения практики (наименование организации, юридический адрес): Общество с ограниченной ответственностью «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, 41.

2. Сроки проведения практики с 16.03.2020 по 25.04.2020.

3. За время прохождения учебной практики в туристической компании «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» Савельева Э.С. показала хороший уровень теоретической подготовки в сфере туризма, к выполнению всех заданий подходила добросовестно и с ответственностью.

Все время прохождения практики Савельева Э. С. стремилась приобретать новые знания, чтобы быть еще более полезной на рабочем месте. В межличностных отношениях вежлива, общительна, легко приспосабливается к работе в коллективе. План производственной практики выполнила в полном объеме.

Итоговая оценка по практике: отлично.

Руководитель практики
от организации
Генеральный директор И.С. Михина

Общество с ограниченной ответственностью ОГРН 1162536079045 «ВГУЭС Трэвел» ИНН 2536296924 г.Владивосток

Содержание

Введение……..……5
1 Изучение первичных сведений о предприятии……...…..7
1.1 История создания и развития предприятия……...……...7
1.2 Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами……...8
1.3 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности……10
1.4 Организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений……11
1.5 Ознакомление с работой основных категорий работников……..12
1.6 Основные задачи, виды деятельности предприятия……..14
1.7 Стратегия развития предприятия……17
2 Изучение производственной деятельности предприятия……21
2.1 Организация и технология операторской и агентской деятельности……..……21
2.2 Изучение работы отделов: международного; внутреннего туризма; экскурсионного; транспортного; отдела маркетинга и т.д……23
2.3 Изучение таможенных туристских формальностей……..26
3 Изучение экологически безопасных аспектов деятельности предприятия……...28
3.1 Страхование туристов, багажа и пр……28
3.2 Технология безопасности туристских маршрутов……39
4 Изучение социальных технологий на предприятии……..30
4.1 Социальная поддержка сотрудников предприятия……...31
4.2 Социальная направленность в работе с клиентами……...32
5 Информационные технологии в предприятии……..33
6 Реклама и продвижение услуг предприятия……34
7 Индивидуальное задание……38
Заключение……45
Список использованных источников……..46
Приложение А. Туры, реализованные ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в 2019 году……...48
Приложение Б. Основные направления деятельности «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»……...52

Введение

Практика – одна из важнейших составляющих профессиональной подготовки любого специалиста. Она позволяет студенту практически попробовать свои силы в выбранной профессии, научиться применять в профессиональной деятельности знания, полученные на учебных занятиях.

Производственная технологическая практика заключает в себе важную составляющую часть учебного процесса. Она способствует углублению и закреплению знаний, полученных в процессе обучения, позволяет приобрести профессиональные навыки самостоятельной работы в подразделениях туристского предприятия, обеспечивает знакомство с процессом функционирования организации.

Практика была пройдена в туристском агентстве ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», в период с 16 марта 2020 года по 25 апреля 2020 года.

Целью практики является развитие общекультурных и профессиональных компетенций, формирование профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Цель настоящего отчета – закрепление, расширение, углубление и систематизацию теоретических знаний на основе изучения деятельности предприятия, работающего в сфере туристских услуг.

В процессе прохождения производственной технологической практики, были выявлены следующие задачи, подлежащие исследованию:

– закрепление и развитие знаний, умений, владений в сфере профессиональной деятельности, полученных в процессе обучения;

– приобретение опыта профессиональной деятельности в процессе выполнения конкретных задач, определенных руководителем практики от организации;

– развитие навыков расчета финансово-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;

– сбор, обработка и анализ фактического материала для выполнения выпускной квалификационной работы.

Объектом исследования является характеристика деятельности, а также процесса обслуживания в туристской организации.

Предметом исследования выступает деятельность туристского агентства «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» г. Владивосток.

Данная работа состоит из введения, шести глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

1 Изучение первичных сведений о предприятии

1.1 История создания и развития предприятия

Туристское агентство ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» расположено по адресу г. Владивосток ул. Гоголя, д. 41, офис 1234. Компания ведет свою деятельность с 8 августа 2016 года. Руководителем является Михина Илона Сергеевна.

Турфирма «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» была создана по инициативе Международного института туризма и гостеприимства (МИТГ) ВГУЭС с целью реализации программ внутреннего и международного туризма, а также обеспечения студентов вуза базой практики, где они смогут приобрести навыки, необходимые для работы в сфере туризма.

«ВГУЭС ТРЭВЕЛ» предлагает обширный спектр услуг таких как, услуги по оформлению визы, бронирование средств размещения, приобретение авиа- и ж/д билетов по всем направлениям, заказ экскурсий, а также трансфера в стране пребывания. Компания предоставляет следующие услуги:

- групповые туры по Китаю, Корее, Японии;
- чартерные авиатуры: Тайланд, Китай, Вьетнам;
- индивидуальные туры в страны Азиатско-Тихоокеанского Региона;
- морские круизы на комфортабельных лайнерах;
- лечение и обследование в Китае, Республике Корея, Сингапуре;
- автобусные туры по Европе;
- оформление виз, авиабилетов, билеты на паром, бронирование отелей [1].

Также компания предоставляет услуги медицинского страхования, являясь агентом таких крупных страховых компаний как «ВСК», «EVR страхование», «Согласие» и «Росгосстрах».

В работе турфирме помогает богатый опыт путешествий, регулярное посещение семинаров и выставок, участие в ознакомительных турах. Партнерами компании являются: «Пегас Туристик», «АнексТур», «Корал Трэвел», «Санмар», «БиблиоГлобус», «DSBW», «Клик Вояж», «ВИП сервис», «Русь», «Инфлот» и другие. Поддерживая тесное сотрудничество, лично встречаясь с представителями российских и зарубежных туроператоров, турагентство получает довольно привлекательные предложения для туристов. Ежедневный анализ рынка помогает оценить стоимость и качество услуг при самостоятельном бронировании и с помощью данной организации.

Учредителем «ВГУЭС ТРЭВЭЛ» являются Международный институт туризма и гостеприимства Владивостокского университета экономики и сервиса и физическое лицо. Директором назначена Михина Илона Сергеевна, доцент кафедры туризма и экологии, ранее

являющаяся сотрудником туркомпании ООО «Перекрестки Азии». В настоящий момент турагентство «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» расположено на базе ВГУЭС [1].

Таким образом, за прошедшие годы успешной работы ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», заработало себе доброе имя и надежную, положительную репутацию. У предприятия наработана постоянная клиентская база. Турфирма имеет грамоты и сертификаты, официально подтверждающие признание организации как добросовестной и успешной компании.

1.2 Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами

Деятельность каждого предприятия, в том числе и представленного, сопровождается комплектом определенных документов. Четкий порядок работы с документами помогает фиксировать деятельность предприятия. Предметом деятельности «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является деятельность, непосредственно связанная с продажей туров от туроператоров, и деятельность, направленная на удовлетворение производных от туров потребностей клиентов.

Основными учредительными документами компании «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» являются:

Во-первых, устав организации – это утвержденный в установленном порядке юридический документ, включающий свод положений и правил, касающихся правового статуса, организационной формы, структуры и устройства организации, видов деятельности, порядка отношений с юридическими и физическими лицами и государственными органами, а также определяющих права и обязанности, как участников организации, так и самого юридического лица [2].

Устав общества с ограниченной ответственностью должен содержать:

1) полное и сокращенное фирменное наименование общества;
2) сведения о местонахождении общества;
3) сведения о составе и компетенции органов общества, в том числе о вопросах, составляющих исключительную компетенцию общего собрания участников общества, о порядке принятия органами общества решений, в том числе о вопросах, решения по которым принимаются единогласно или квалифицированным большинством голосов;
4) сведения о размере уставного капитала общества;
5) сведения о размере и номинальной стоимости доли каждого участника общества;
6) права и обязанности участников общества;
7) сведения о порядке и последствиях выхода участника общества из общества;

8) сведения о порядке перехода доли (части доли) в уставном капитале общества к другому лицу;

9) сведения о порядке хранения документов общества и о порядке предоставления обществом информации участникам общества и другим лицам [2].

Во-вторых, договор об учреждении общества – договор, заключаемый между учредителями юридического лица при его создании.

В учредительном договоре учредители обязуются создать юридическое лицо, определяют порядок совместной деятельности по его созданию, условия передачи ему своего имущества и участия в его деятельности. Договором определяются также условия и порядок распределения между участниками прибыли и убытков, управления деятельностью юридического лица, выхода учредителей (участников) из его состава [2].

Свидетельство о государственной регистрации фирмы – туроператора, турагента. Государственная регистрация является основным условием для осуществления предпринимательской деятельности.

Согласно ст.12 ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» для того чтобы зарегистрировать фирму-турагена, необходимо предоставить в регистрирующий орган следующие документы:

1) заявление о государственной регистрации. Форма заявления утверждена Правительством РФ;

2) решение о создании юридического лица в виде протокола, договора или иного документа в соответствии с законодательством РФ;

3) учредительные документы юридического лица (подлинники Устава, Учредительного договора или засвидетельствованные в нотариальном порядке копии);

4) документ об уплате государственной пошлины (2000 рублей) [3].

На основании решения, принятого регистрирующим органом, и внесения им записи в единый государственный реестр турагентов фирма читается зарегистрированной и, следовательно, имеет право заниматься турагентской деятельностью. С 16 марта 2017 года компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» числится в едином реестре турагентов, созданном на базе «Турпомощи», под номером 8542 [4].

Предприятие является Обществом с ограниченной ответственностью и функционирует на основании устава. Также в список учредительных документов входят: протокол создания, лист записи ЕГРЮЛ, ИНН, ОГРН.

Перечисленные уставные документы (их оригиналы или нотариально заверенные копии) должны постоянно храниться в офисе турфирмы и предоставляться по требованию клиентов.

1.3 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности

В соответствии с гражданским кодексом РФ в России могут создаваться следующие организационные формы коммерческих предприятий: хозяйственные товарищества и общества, производственные кооперативы, государственные и муниципальные унитарные предприятия. Хозяйственные товарищества и общества: полное товарищество; товарищество на вере; общество с ограниченной ответственностью, общество с дополнительной ответственностью; акционерное общество.

Туристский бизнес может быть представлен различными формами: от индивидуальных туристских предприятий до туристских компаний и разнообразных форм их объединений.

Организационно-правовая форма турфирмы «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» – общество с ограниченной ответственностью, создано в соответствие с ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» и Гражданским кодексом РФ. Общество является юридическим лицом и строит свою деятельность на основании настоящего Устава [2].

Полное фирменное наименование Общества на русском языке: Общество с ограниченной ответственностью «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», сокращенное наименование на русском языке: ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ». Общество является коммерческой организацией, которая может в установленном порядке открывать банковские счета на территории Российской Федерации и за ее пределами, имеет круглую печать, содержащую его полное фирменное наименование на русском языке, отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему на правах собственности имуществом.

Уставный капитал ООО не должен быть менее суммы 100 минимальных оплат труда, установленных законодательством Российской Федерации на дату представления учредительных документов для регистрации. Закон требует, чтобы на момент регистрации ООО не менее 50% уставного капитала было оплачено. Остальная же часть оплачивается участниками в течение первого года работы. Отсюда, уставной капитал «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» составляет 10000 рублей, где 50% принадлежит федеральному государственному бюджетному образовательному учреждению высшего образования «Владивостокскому государственному университету экономики и сервиса», остальные 50% принадлежат генеральному директору компании «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» – Михиной Илоне Сергеевне.

Общество имеет право пользоваться кредитом в рублях и в иностранной валюте, иметь дочерние и зависимые общества с правами юридического лица, может создавать филиалы и открывать представительства на территории Российской Федерации и за рубежом.

Также «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является малым инновационным предприятием, что подразумевает под собой что – это предприятие, характеризующееся независимостью и адаптивностью, призванное выполнять задачи по расширению международного научно-технического сотрудничества и росту престижа региона в стране и в мире на основе разработки, освоения и реализации нововведений и создания обстановки восприимчивости различных инноваций.

На основе выше представленного основным видом деятельности компании по ОКВЭД 72.20 является – научные исследования и разработки в области общественных и гуманитарных наук [5], которые заключаются в разработке ряда мероприятий, а также в написании инновационных научных статей в сфере туризма. Помимо представленного, имеется ряд дополнительных видов деятельности, которые будут рассмотрены ниже.

Согласно общероссийскому классификатору форм собственности «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является смешанной российской собственностью с долей федеральной собственности, т.е. имущество, принадлежащее на праве собственности российскому юридическому лицу и основанное на объединении имущества различных форм российской собственности с наличием доли федеральной собственности и отсутствием доли собственности субъектов Российской Федерации [5]. Следовательно, согласно ранее приведенной дефиниции, имущество, принадлежащее на праве собственности российскому юридическому лицу, является частной собственностью.

Таким образом, туристское агентство «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является коммерческой организацией, преследующей в качестве основной цели своей деятельности получение прибыли. Местонахождение организации на территории Владивостокского государственного университета экономики и сервиса определило превалирующую форму собственности компании, которой является «смешанная российская собственность с долей федеральной собственности».

1.4 Организационно–управленческая структура и взаимодействие подразделений

Под организационной структурой управления понимается состав, взаимодействие, соподчиненность, а так же распределение работы по подразделениям и управленческим органам, между которыми формируются определенные отношения, связанные с реализацией властных полномочий, потоков распоряжений и информации [6].

В турфирме «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» действует линейно-функциональная структура управления. Данная структура управления предприятия приведена на рисунке 1.

Плюсами данной формы управления является: повышение ответственности руководителя организации за конечный результат деятельности; повышение эффективности использования рабочей силы всех видов; создание возможности для карьерного роста сотрудников; позволяет легче контролировать деятельность каждого подразделения и исполнителя.

Минусами в такой организационной структуре управления является то, что ответственность за получение прибыли ложится на руководителя предприятия; усложняется согласованность действий функциональных подразделений; замедляется процесс принятия и реализации решения; структура не обладает гибкостью, так как функционирует на основе множества принципов и правил.

Рисунок 1 – Организационная структура управления турфирмы «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Таким образом, штат предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» насчитывает 2 человека: 1 директор предприятия, 1 заместитель директора, в то же время оба сотрудника выполняют функции менеджера по туризму и сопутствующие должности функции.

1.5 Ознакомление с работой основных категорий работников

На предприятии ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» присутствуют следующие категории работников: директор, заместитель директора, обе категории сотрудников, в свою очередь, выполняют функциональные обязанности менеджера по туризму, а также бухгалтер.

Директор исполняет следующие обязанности: руководит в соответствии с действующим законодательством хозяйственной и финансово-экономической деятельностью предприятия, неся всю полноту ответственности за последствия принимаемых решений, сохранность и эффективное использование имущества туристской компании, а также финансово-хозяйственные результаты его деятельности; обеспечивает достижение запланированных финансово-экономических показателей; руководит деятельностью структурных подразделений; обеспечивает выполнение компанией всех обязательства перед сторонними организациями, заказчиками услуг, покупателями турпродуктов, а также хозяйственных, трудовых договоров и бизнес-планов; обеспечивает правильное сочетание

экономических и административных методов руководства, единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, моральных и материальных стимулов повышения эффективности оказываемых услуг, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за порученное ему дело и результаты работы всего коллектива, выплату заработной платы в установленные сроки.

Заместитель директора выполняет следующие функциональные обязанности: контролирует своевременность представления директору установленной отчетности; содействует выполнению задач, связанных с текущей организационно-исполнительной работой организации; предпринимает меры по совершенствованию планирования экономических показателей деятельности организации, по созданию и совершенствованию нормативов трудовых затрат, использования производственных мощностей, расходования товарно-материальных ценностей; контролирует ведение учета расходования и поступления средств, использования товарно-материальных ценностей.

В круг должностных задач и функций бухгалтера входит: ведение финансово-хозяйственных операций, учета обязательств и имущества, в том числе оформление приобретения и реализации продукции, изделий, товарно-материальных ценностей и т.д.; учет движения денежных средств, а также отражение процессов и операций, связанных с финансами предприятия на бухгалтерских счетах организации; оформление, прием и выдача, а также контроль за движением первичной бухгалтерской документации (счета, акты, накладные и т.п.); работа с банками, в которых открыты расчетные счета компании; составление бухгалтерской и налоговой отчетности.

Менеджер по туризму выполняет следующие должностные обязанности: собирает, изучает и анализирует требования клиентов к туристским услугам; участвует в определении стоимости туристического пакета в зависимости от стоимости услуг, включенных в состав тура и собственных расходов; обеспечивает клиента необходимой устной и письменной информацией и консультирует клиентов; формирует списки туристов и составляет графики посещения экскурсионных мероприятий; проводит инструктаж туристов по соблюдению мер безопасности при осмотре достопримечательностей, а также о правилах поведения на транспортных средствах и о правилах оказания первой медицинской помощи; ведет статистику организованных туров и готовит отчетность.

Как видно из представленного, основная задача менеджера – это работа с клиентами, но помимо этого в его обязанности входит: анализ туристского рынка, формирование папок с предложениями, заключение договора с клиентами, бронирование места в гостиницах, а также билеты авиа и морского транспорта, проведение визовой поддержки туристов, составление программы пребывания туристов.

Таким образом, штат предприятия «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», имеет колоссальный объем должностных полномочий, начиная от функций присущих занимаемой должности, заканчивая побочными функциями.

1.6 Основные задачи, виды деятельности предприятия

Основная задача любого туристского предприятия – это качественное обслуживание клиентов исходя из их потребностей и подбор туров по критерию «Цена – Качество», помощь в проведении отпуска.

Основными задачами компании «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» являются:

– полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристским центрам и др.;

– продвижение информации с помощью рекламы;

– организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли;

– эффективное обслуживание потребителей;

– завоевание психологического имиджа и позиции у потребителей;

– бронирование железнодорожных и авиабилетов, чартеров, гостиниц, круизов, автомобилей в аренду, трансферов, питания, экскурсий;

– оптимизация маршрутов и стыковка рейсов для клиентов с поиском лучших расценок;

– оформление сопровождающей документации;

– при необходимости – изменение или отмена ранее сделанных заказов, осуществление возврата уплаченных сумм;

– консультирование клиентов по различным вопросам: климат, обычаи, визовые требования в различных странах и т.п. [1]

Для реализации государственной политики в области развития единой системы классификации и кодирования Правительство Российской Федерации утвердило ряд постановлений власти за введение общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации.

Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2003 года № 677 было утверждено положение «Об общероссийских классификаторах технико-экономической и социальной информации в социально-экономической области».

Общероссийский классификатор видов экономической деятельности (сокращ. ОКВЭД) – документ, входящий в состав общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации [7].

Согласно ОКВЭД основным видом деятельности ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является – научные исследования и разработки в области общественных и гуманитарных наук [5], которые заключаются в разработке ряда мероприятий, а также в написании инновационных научных статей в сфере туризма. Помимо представленного, у компании имеется ряд дополнительных видов деятельности по ОКВЭД:

1) деятельность туристских агентств
2) деятельность агентств по подбору персонала
3) деятельность туроператоров
4) деятельность по подбору персонала прочая
5) услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность
6) деятельность, специализированная в области дизайна
7) деятельность по предоставлению туристических информационных услуг
8) образование дополнительное детей и взрослых
9) деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг
10) образование дополнительное детей и взрослых прочее, не включенное в другие группировки
11) деятельность по предоставлению туристических услуг, связанных с бронированием
12) деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки
13) деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания
14) деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания
15) деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками
16) деятельность зрелищно-развлекательная прочая
17) деятельность рекламных агентств
18) деятельность в сфере связей с общественностью
19) деятельность агентств повременному трудоустройству

Таким образом, развивая различные виды деятельности, компания представляется достойным конкурентом на рынке туристских услуг.

Как туристское агентство компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» реализует следующие услуги:

- групповые туры по Китаю, Корее, Японии;
- чартерные авиатуры: Таиланд, Китай, Вьетнам;
- индивидуальные туры в страны Азиатско-Тихоокеанского Региона;
- морские круизы на комфортабельных лайнерах;
- лечение и обследование в Китае, Республике Корея, Сингапуре;

– туры по Европе;

– оформление виз, авиабилетов, билеты на паром, бронирование отелей [1].

Компания предлагает различные туры, а сотрудничество с такими туроператорами как «Пегас Туристик», «АнексТур», «Корал Трэвел», «Санмар», «БиблиоГлобус» и др., способствует реализации предложений по множеству направлений. Туры, реализованные компанией за 2019 год (Приложение А), представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Туры, реализованные ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в 2019 г.

Страна	Курорт	Востребованность, кол-во	Реализовано на сумму, руб.
Таиланд	Паттайя	16	1 597 758
	Пхукет	9	1 097 467
Вьетнам	Нячанг	11	1 740 138
	о. Фукуок	4	789 000
	Камрань	1	162 000
КНР	о. Хайнань	4	297 650
Южная Корея	Сеул	8	866 770
	Канвондо	3	296 801
	Пхенчанг	1	74 120
	Сокчо	1	31 280
	Йонгпьенг	2	222 681
	Пусан	1	74 136
Япония	Йонаго	23	2 872 662
	Токио	2	162 802
	Осака	2	157 018
Гонконг		2	228 007
Филиппины		1	137 724
Индонезия	Бали	1	202 465
Франция	Париж	1	102 336
Малайзия	Лангкави	1	163 963
Кипр		1	164 000
	Итого	95	11 668 785

Таким образом, за 2019 год компанией «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» реализовано 95 туров на сумму 11 668 785 рублей.

Наиболее популярным направлением являются поездки в Японию. За год по представленному направлению было реализовано 27 туров общей стоимостью около трех миллионов рублей. Следующими по востребованности являются чартерные туры в Таиланд, куда было совершено 25 поездок общей стоимостью 2,7 миллиона рублей. Еще одним востребованным направлением чартерных поездок является Вьетнам куда было продано 16 туристских путевок, а также Южная Корея, число поездок в которую также равно 16.

Наименьшей популярностью в 2019 году пользовались Филиппины, Индонезия, Германия, Малайзия, Кипр, куда было совершено по одной поездке.

Следующей услугой, регулярно реализуемой компанией, является визовая поддержка туристов. Востребованность данной услугой туристами представлена в таблице 2.

Таблица 2 – Визы, реализованные в 2019 г.

Направление	Востребованность, кол-во	Реализовано на сумму, руб.
Япония	93	93 000
КНР	18	72 000
Германия	2	2 000
Италия	12	12 000
Итого	125	179 000

Таким образом, за отчетный период 2019 год, компания реализовала 125 виз на общую сумму 179 тысяч рублей. Основной доход фирма получила с реализации виз в Японию – 93 тысячи рублей, что подчеркивает направленность работы «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», т.к. Япония является основным направлением реализации туристских поездок.

Проследить динамику реализации услуг предприятия позволяют показатели, отраженные в таблице 3.

Таблица 3 – Объем продаж ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в стоимостных единицах за 2018-2019г.

Продуктовая группа	Выручка, тыс. руб.		Изменение объема продаж	
	2018г.	2019г.	Абс, тыс. руб.	Отн, %, +/-
Таиланд	2495,2	2995,2	+500,0	+16,7
Вьетнам	2711,8	2691,1	- 20,7	-0,8
Р.Корея	915,0	1065,7	+150,7	+14,1
Япония	2128,3	2692,4	+564,1	+20,9

Продолжение таблицы 3

КНР (о. Хайнань)	640,4	1149,5	+509,5	+44,3
Индивидуальные туры	644,0	698,5	+54,5	+7,7
Услуги по оформлению визы	118,0	196,0	+78	+39,8
Авиабилеты	2696,2	1997,4	-698,8	-25,9
Медицинская страховка	301,8	276,0	-25,8	-8,3
Производственные экскурсии для студентов	72,0	177,0	+105	+59,3
Краткосрочные стажировки для студентов	–	1330,0	+1330	+100
Итого	12722,7	15268,8	+2546,5	+267,8

Разработано автором

По данным таблицы можно сделать вывод о росте объема продаж по большинству продуктовых групп, что является положительным показателем. Наибольший относительный прирост отмечается в объеме продаж туров в Таиланд, Японию и о. Хайнань, что свидетельствует о развитии спроса на поездки в страны Юго-Восточной Азии. Рост востребованности туров в Японию обуславливается введением нового направления в деятельность компании в 2018 году – краткосрочных стажировок для студентов, а также тем, что большая часть постоянных туристов компании предпочитают именно это направление.

Отрицательные тенденции наблюдаются в динамике продаж туров во Вьетнам, услуг медицинского страхования, а также в динамике продаж авиабилетов, что связано с уменьшением количества выделенных государством субсидированных авиабилетов в 2018 году.

Итак, компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» позиционирует себя на рынке туристских услуг как разнонаправленный турагент. У компании заключены агентские договоры со множеством туроператоров, что позволяет реализовывать туры практически во все страны мира. Основным источником дохода является продажа туристских продуктов в Японию и Южную Корею, а также чартерные туры в Таиланд и Вьетнам. Также компания востребована в качестве посредника по оформлению визовой поддержки.

1.7 Стратегия развития предприятия

Компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» существует на рынке услуг с 2016 года, до этого компания существовала под названием «Перекрестки Азии». Занимать устойчивое положение в сфере продажи туристских услуг турфирме помогает непрерывное совершенствование своей деятельности.

Основным туристским направлением турагентство позиционирует поездки в страны Азии, в частности в Японию. Одним из перспективных направлений в этой сфере как для развития «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», так и для развития Приморского края являются ежегодные стажировки студентов ВУЗов Владивостока в японском городе Йонаго. Организация данных стажировок способствует налаживанию длительных деловых отношений между ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» и префектурой Тоттори, которые, в свою очередь, располагают к получению некоторых льгот со стороны префектуры в организации работы компании.

В 2020 году «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» планирует набрать очередную группу на стажировку в Йонаго (Япония) и Москву, а также реализовать программу стажировки в Пусан (Южная Корея), Тайвань, Токио, Хунь-Чунь. Активное продвижение данных программ, способствует продвижению компании на рынке туризма как организатору, популярного в настоящий отрезок времени, образовательного туризма.

Еще одним перспективным направлением развития компании является визовая поддержка туристов отправляющихся за рубеж. На данный момент «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в основном занимается оформлением виз в Китай и Японию, причем визы в Китай оформляются на аутсорсинге. В дальнейшем планируется развитие визовой политики компании в сторону таких стран как Таиланд, Индия, Вьетнам, Филиппины, страны Евросоюза и прочее.

Оформление виз самим турагентством является прибыльным направлением развития компании, так как цена услуги оформления визы зависит от страны, в которую собирается отправиться турист. На сегодняшний день самой дорогой страной считается США. Только один консульский сбор стоит 160 долларов. На втором месте – Австралия. Консульский сбор в эту страну обойдется туристу в 125 долларов. На третьем месте – Великобритания, с суммой в 112 долларов. Дешевле всего оформить визу в такие страны как: Египет, Турция, Китай и Израиль [8, 9, 10].

Туристская виза в Германию будет стоить клиенту от 6500 до 12 000 руб. в зависимости от срочности оформления (4-5 дней или 7-12 дней). В свою очередь, турфирма может получить на оформлении визы реальный заработок. В большинстве случаев при самостоятельном оформлении визы турист платит только консульский сбор. В ту же Германию он стоит 35 евро, что в переводе на сегодняшний курс составляет порядка 2500 рублей. В свою очередь, с определенной накруткой за услуги визовой поддержки турагентство зарабатывает от 4000 до 9500 рублей [11].

Следующая стратегия развития «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» обусловлена тем, что популяризация услуг туристских предприятий и диверсификация рынка туризма вызывают необходимость правильного позиционирования туристских фирм на рынке услуг,

вынуждают искать новые управленческие подходы, трудновоспроизводимые конкурентами и позволяющие добиться конкурентных преимуществ в долгосрочной перспективе.

Одним из способов решения данной проблемы в сфере сервиса и туризма является тесная зависимость качества услуг от работы персонала. В сервисном менеджменте особая роль принадлежит инструментам, позволяющим управлять качеством услуг. Одним из таких инструментов являются корпоративные стандарты.

Корпоративный стандарт рассматривают как модель трансляции положительного имиджа компании на клиента, некую последовательность действий, осуществляя которые персонал компании благоприятно воздействует на клиента, создавая у него впечатление качественного обслуживания [12].

Главная цель создания таких стандартов – эффективное управление и координация бизнеса, который становится в результате более прозрачным и предсказуемым.

Актуальность необходимости внедрения корпоративных стандартов в работу компании, заключается в узнаваемости торговой марки, повышению лояльности потребителей, а также обеспечению высокого качества сервиса. Стандартизация направлена на формирование новых и развитие имеющихся компетенций, необходимых для эффективного выполнения должностных обязанностей специалистов области туризма и гостеприимства. Отсюда, введение собственных, четко сформулированных и единых для всех сотрудников корпоративных стандартов поведения на рабочем месте не только стимулирует улучшение взаимодействия персонала и способствует повышению эффективности деятельности туристской фирмы, но также является одним из способов обеспечения информационной открытости и публичности компании.

Также компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в наибольшей степени заинтересована в развитии лояльности своих потребителей, включающей намерение туристов продолжать пользоваться услугами туристского агентства, что, по сути, может означать стабильность бизнеса, так и желание рекомендовать эту турфирму своим близким и знакомым, что играет немаловажную роль в росте и развитии компании, для которой ценен каждый потребитель.

Необходимость введения в деятельность компании программу лояльности для потребителей обусловлена следующим:

во-первых, ассортимент является относительно стандартным. Чаще всего сотрудники туристского агентства оказывают следующие услуги: подбор тура в зависимости от требований туриста, оформление необходимых документов, отправка туриста на отдых;

во-вторых, потребители не несут значительных издержек при переключении от одной турфирмы к другой. Именно поэтому, в таких условиях, туристским компаниям важно не только привлечь покупателей, но и суметь построить с ними долгосрочные отношения.

Следовательно, на данный момент турагентство «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» заинтересовано в создании собственной индивидуальной именно для своего агентства программы лояльности.

Таким образом, в ходе исследования стратегий развития предприятия «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» выявлено, что компания намерена развиваться как в отношении внешней среды, путем налаживания и поддержания деловых отношений с партнерами и потребителями, а такие и в отношении развития внутренней среды предприятия, путем разработки корпоративных стандартов.

Так как в ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» средний возраст работников 43 года, и на предприятии совершенно отсутствует «текучка» кадров, фирме необходимо, для дальнейшей работы и перспективного развития, подготавливать квалифицированный персонал. Необходимо разработать «Процесс планирования и подготовки резерва».

Процесс планирования и подготовки резерва сотрудников:

– Определение требований к сотрудникам;

– Подбор кандидатов в резерв;

– Определение потребностей развития;

– Подготовка индивидуальных потребностей развития;

– Реализация планов развития;

– Оценка прогресса.

В ходе изучения первичных сведений о предприятии ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», можно отметить, что туристское агентство «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является коммерческой организацией, преследующей в качестве основной цели своей деятельности получение прибыли; штат предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» насчитывает 2 человека: 1 директор предприятия, 1 заместитель директора, в то же время оба сотрудника выполняют функции менеджера по туризму и сопутствующие должности функции.

Также, следует отметить, что компания позиционирует себя на рынке туристских услуг как разнонаправленный турагент. У компании заключены агентские договоры со множеством туроператоров, что позволяет реализовывать туры практически во все страны мира. Основным источником дохода является продажа туристских продуктов в Японию и Южную Корею, а также чартерные туры в Таиланд и Вьетнам. Таким образом, туристское агентство развивает различные виды деятельности, а, следовательно, представляется достойным конкурентом на рынке туристских услуг.

Итак, за прошедшие годы успешной работы компания, заработала себе доброе имя и надежную, положительную репутацию. У предприятия наработана постоянная клиентская база. Турфирма имеет грамоты и сертификаты, официально подтверждающие признание организации как добросовестной и успешной компании.

2 Изучение производственной деятельности предприятия

2.1 Организация и технология операторской и агентской деятельности

Интенсивное развитие индустрии туризма, возникновение и усиление конкуренции повлияли на структуру туристских фирм и предопределили их дальнейшую специализацию и разделение на туроператоров и турагентов.

Туроператор – это туристская фирма (организация), занимающаяся комплектацией туров по договорам с поставщиками услуг в соответствии с потребностями туристов. Туроператор является производителем туристского пакета. Он занимается разработкой туристских маршрутов, обеспечивает их функционирование, организует рекламу, рассчитывает цены на туры по этим маршрутам, продает туры напрямую туристам или через посредничество туристских агентств [13].

По виду деятельности туроператоры подразделяются на:

1) Операторы массового рынка, продающие большое число турпакетов, в которых часто используются чартерные авиарейсы в определенные места назначения, главным образом в места назначения массового туризма.

2) Специализированные операторы – это туроператоры, специализирующиеся на определенном продукте или сегменте рынка.

По месту деятельности туроператоров можно подразделить на:

1) Местные (внутренние) операторы ориентируют турпакеты назначением в пределах страны происхождения.

2) Выездные операторы ориентируют турпакеты на зарубежные страны.

3) Операторы на приеме располагаются в месте назначения (в стране назначения) и обслуживают прибывающих иностранных туристов в пользу других операторов и агентов.

Кроме того, принято подразделять туроператоров на инициативных и рецептивных.

Инициативные туроператоры – это операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими (рецептивными) операторами или напрямую с туристскими предприятиями. Отличием их от туристских агентств, занимающихся исключительно продажей чужих туров, является то, что они занимаются комплектацией туристского продукта, состоящего, по нормам ЮНВТО, не менее чем из трех услуг (размещения, транспортировки туристов и любой другой, не связанной с первыми двумя).

Рецептивные туроператоры, в свою очередь, это туроператоры, которые комплектуют туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, используя прямые договоры с поставщиками услуг (гостиницами, предприятиями питания и др.) [13].

Что касается туристских агентств, турагентство – достаточно распространенный вид бизнеса в туризме. Конкуренция подталкивает туристские фирмы к поиску своей ниши в турбизнесе, при помощи приспособления к реальному спросу, с учетом различий между отдельными группами потребителей.

Основные задачи турагентства:

– полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристским центрам и др.;

– продвижение этой информации с помощью рекламы;

– организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли, а также используя специфику и особенности туристского рынка.

Компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является турагентством. Фирма реализует турпакеты от ведущих туроператоров страны, таких как: «Пегас Туристик», «АнексТур», «Корал Трэвел», «Санмар», «БиблиоГлобус», «DSBW», «Клик Вояж», «ВИП сервис», «Русь», «Инфлот», «Русь-тур» и другие. Заключая с туроператорами агентский договор, «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» получает комиссию от реализации туров, предложенных туроператорами [1].

Также компания оказывает услуги страхования и визовой поддержки для туристов, отдельно от турпакетов, скомплектованных туроператором. Здесь ведущими партнерами компании выступают «ВСК», «АЛЬФА-страхование», а также «EVR-страхование».

Являясь турагентом «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» берет на себя все обязанности по реализации турпродукта компании оператора, что подразумевает под собой широкое освещение возможностей путешествий, освещение информации по курортам, отелям, туристским центрам и прочему. Далее следует этап продвижения турпакетов с помощью рекламы в социальных сетях, с помощью сети Фарпост, а также используя печатные объявления на территории ВУЗа и города.

Основной обязанностью «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» как турагента является подбор и реализация тура, удовлетворяющего спрос туриста. Подбор тура производится на базе сетей бронирования туроператоров, из множества предложенного материала выбирается наиболее подходящий клиенту тур, далее следует сбор и оформление сопутствующей документации. На заключительном этапе сделки подписывается договор о реализации туристских услуг, туристу выдается путевка, ваучер, авиа- или ж/д билеты, договор страхования.

Таким образом, организация и технология операторской и агентской деятельности подразумевает под собой взаимосвязанные этапы осуществления процесса удовлетворения потребности клиента в отдыхе.

2.2 Изучение работы отделов: международного; внутреннего туризма; экскурсионного; транспортного; отдела маркетинга и т.д.

Туристское агентство ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» не является крупным, следовательно, в его структуре отсутствуют отделы международного, внутреннего, экскурсионного, транспортного туризма, а также отдел чартерных программ и отдел маркетинга. Туры по всем направлениям реализует менеджер.

Как и другие турагенты компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» может одновременно работать с несколькими туроператорами. От них поступает информация о различных турах, из которых турфирма подбирает туристу нужный и наиболее доступный по цене.

Международный туризм – это туризм в другую страну, то есть иностранный туризм. Он делится на выездной и въездной. Выездной туризм – это путешествие лиц, постоянно проживающих в России, в другую страну. Въездной туризм – это путешествие в пределах России лиц, не проживающих постоянно в России.

Что касается работы компании на международном направлении, турагентство занимается международным выездным туризмом и реализует туры во Вьетнам, Таиланд, Индонезию, Гонконг, Южную Корею, Китай, Сингапур, Малайзию, Испанию, Филиппины, Японию, ОАЭ, Кипр, Черногорию, Индию, Италию, Францию, Чехию, Германию, Хорватию, Грузию, Армению, Грецию, Абхазию, Турцию, Доминикану. Туры во Вьетнам, Таиланд и Китай выполняются на чартерных авиарейсах, также предлагаются круизы из Сингапура, Китая и Японии (Приложение Б) [1].

Дополнительными услугами в этой сфере являются:

- бронирование и продажа авиабилетов по любым направлениям;
- заключение договоров по страхованию туристов и багажа;
- оказание визовой поддержки, выезжающим за рубеж.

Также, в сфере международного туризма компанией предлагаются программы стажировок студентов ВУЗов в Японии и в Южной Корее, что способствует подготовке высококвалифицированных кадров в сфере туризма, а также более плодотворным отношениям с деловыми партнерами за рубежом.

Внутренний туризм – это временный выезд граждан конкретной страны с постоянного места жительства в пределах национальных границ этой же страны для отдыха, удовлетворения познавательных интересов, занятий спортом и в др. туристских целях [14].

Из вышеперечисленных определений можно сделать вывод, что внутренний туризм это туризм граждан одной страны в ее пределах.

В сфере внутреннего туризма ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» реализует туры в Сочи, Крым, Санкт-Петербург, туры по Золотому кольцу России [1].

«ВГУЭС ТРЭВЕЛ» предлагает:

– многочисленные экскурсии и туры по историческим местам государства;

– курортный отдых, который позволяет расслабиться и отвлечься от трудовой суеты;

– лечебно-профилактический отдых на территории санаториев и лечебных профилакториев;

– зимний отдых;

– летний отдых.

В сфере внутреннего туризма «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» также предлагает: бронирование и продажу авиабилетов по любым направлениям, и заключение договоров по страхованию туристов и багажа.

Для организации международного и внутреннего туризма «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» заключает агентские договора с ведущими туроператорами страны: «Пегас Туристик», «АнексТур», «Корал Трэвел», «Санмар», «БиблиоГлобус», «DSBW», «Клик Вояж», «ВИП сервис», «Русь», «Инфлот», «Русь-тур» и другими.

Экскурсионное обслуживание во «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» представлено организацией производственных экскурсий для студентов ВГУЭСа. Данные экскурсии реализуются совместно с Международным институтом туризма и гостеприимства. В рамках мероприятий студенты знакомятся с нюансами производства, получают необходимую информацию о продукции, а также изучают возможные места для прохождения практики в рамках образовательного процесса.

Экскурсионное обслуживание в рамках производственных экскурсий для студентов имеет некоторые особенности, так как на момент обучения некоторые студенты являются несовершеннолетними. Для организованной перевозки несовершеннолетних требуются следующие документы: документ ГИБДД – если перевозка осуществляется одним или двумя автобусами, то требуется копия уведомления ГИБДД; список детей; паспорт сопровождающего; документ водителя – оформляется организатором перевозки, в нем должны быть указаны ФИО и телефон водителя. Если их несколько, то в документе указываются данные каждого; порядок посадки детей в автобус; программа маршрута – должна включать: график движения с расчетным временем перевозки, места и время остановок для отдыха; дополнительные документы: договор фрахтования; документ медицинского работника (при наличии), содержащий ФИО и должность; лицензия на осуществление медицинской деятельности или договор с медицинской организацией (при необходимости); список набора пищевых продуктов, если дети находятся в пути следования дольше 3-х часов; список работников туроператора (ФИО, телефон).

Также необходимо отметить, что в турфирме успешно реализуются главные задачи туристского маркетинга.

Туристский маркетинг – это серия основных методов и приемов, выработанных для исследования, анализа и решения поставленных задач – выявления возможностей наиболее полного удовлетворения потребностей людей в туризме и путешествиях [15].

Основные функции туристского маркетинга: установление контактов с клиентами, развитие и контроль.

Основная цель установления контактов с клиентами – убеждение туриста в том, что предлагаемые поездки полностью соответствуют предъявленным требованиям.

Функция развития подразумевает под собой использование нововведений в целях улучшения сервиса и максимального удовлетворения пожеланий клиентов.

Функция контроля предусматривает анализ результатов деятельности по продвижению услуг на туристский рынок и их реализацию.

Одним из важных направлений является исследование туристского продукта, то есть комплексного обслуживания в виде стандартного набора услуг, предоставляемых потребителям [15].

Важным направлением деятельности туристского предприятия является позиционирование туристского продукта, то есть место, занимаемое данным продуктом в сознании потребителей по сравнению с другими аналогичными продуктами. Позиционирование проводится по различным признакам: низкие цены, выгоды для потребителя, потребности, конкуренты, имидж фирмы.

После выбора позиции ее следует довести до клиентов и все усилия фирмы направить на реализацию стратегии позиционирования. Оказание различных туристских услуг имеет существенное значение в организации деятельности туристской фирмы. Главное при этом – исследование потребителей и их потребностей в различных услугах.

С этой целью «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»:

– прогнозирует потребности в услугах;

– выявляет услуги, пользующиеся наибольшим спросом;

– улучшает взаимоотношения с потенциальными потребителями, приобретает их доверие;

– выявляет причины предпочтения потребителем той или иной услуги;

– знает источники информации, используемые при принятии решения о покупке;

– знает, что оказывает влияние на выбор того или иного туристского продукта.

Таким образом, можно сделать вывод об эффективной работе туристского агентства ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», так как они придерживаются основных функций туристского

маркетинга, то есть устанавливают контакты с клиентами, развиваются и контролируют все изменения на туристском рынке, налаживают систему обратной связи и эффективную работу с потребителями услуг.

2.3 Изучение таможенных туристских формальностей

Путешествия, связанные с пересечением туристами государственной границы, предусматривают осуществление туристских формальностей.

Туристские формальности – это проверка соблюдения туристами и субъектами туристской деятельности порядка и правил, установленных государственными органами при въезде в страну и выезде из страны.

Все виды туристских формальностей регулируются: Законы РФ «О Государственной границе РФ», «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в РФ», «О валютном регулировании и валютном контроле», «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Таможенный кодекс РФ, кроме этого, действует ряд иных законодательных актов, актов федеральных органов исполнительной власти, детально регламентирующих осуществление видов туристских формальностей.

К туристским формальностям относятся взаимодействие с консульствами, туристскими союзами и администрациями зарубежных государств, национальными туристскими офисами, МИДом РФ, паспортно-визовой службой, таможенными органами, пограничниками, перевозчиками.

Туристские формальности включают: заграничные паспорта, визы, таможенные правила, валютный контроль и порядок обмена валюты, санитарные правила, режим въезда-выезда, особенности пребывания и передвижения иностранных туристов в стране, иммиграционные правила и некоторые другие процедуры [16].

Таможенные формальности представляют процедуру, связанную с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу, правил и условий ввоза и вывоза вещей, товаров и валютных средств. Осуществление таможенных формальностей возлагается на таможенную службу в пограничных пунктах, используемых для въезда и выезда из страны (аэропорты, железнодорожные, морские и речные вокзалы, пункты пересечения границы на автодорогах).

Таможенные формальности для туристов и путешественников обычно состоят из письменного или устного декларирования перечня и количество перевозимых вещей, товаров и денег (валюты), разрешенных к перевозке. При этом заполняется таможенная декларация по форме Т-6. Таможенная декларация применяется при таможенном контроле за товарами и предметами, принадлежащими физическим лицам.

Декларирование – это заявление по установленной форме таможенному органу точных сведений о перемещаемых через таможенную границу товарах и транспортных средствах, их количестве, наименовании и других сведений, необходимых для таможенных целей.

Заполненная таможенная декларация, а также товары, перемещаемые физическим лицом через таможенную границу, предъявляются сотрудникам таможенных органов для таможенного оформления и таможенного контроля.

Что и как можно ввозить в страну туристам, определено постановлением Правительства РФ «О порядке перемещения физическими лицами через таможенную границу Российской Федерации товаров, не предназначенных для производственной или иной коммерческой деятельности» [17].

Поскольку валютные формальности меняются достаточно часто, турфирмы обязаны информировать об этом туристов, отправляющихся в зарубежную поездку. В этом случае туристское агентство «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» соблюдает все правила.

Таможенный контроль в Российской Федерации – это совокупность мер, осуществляемых таможенными органами Российской Федерации в целях обеспечения соблюдения законодательства Российской Федерации о таможенном деле и других российских и международных законодательных актов. Таможенный контроль производится должностными лицами таможенных органов Российской Федерации.

В перечень форм таможенного контроля входят проверка документов и сведений, необходимых для таможенных целей, таможенный досмотр товаров и транспортных средств, учет товаров и транспортных средств, устный опрос физических и должностных лиц и как исключительная мера – личный досмотр.

В ходе изучения производственной деятельности компании ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», были рассмотрены: организация и технология операторской и агентской деятельности, подразумевающие под собой взаимосвязанные этапы осуществления процесса удовлетворения потребности клиента в отдыхе; работа предприятия в сфере международного, внутреннего и экскурсионного туризма, а также направления деятельности турфирмы в этих сферах; также, в виду направленности компании на международный туризм, были рассмотрены таможенные формальности. На основе выше приведенного, можно отметить, соответствие ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» требуемым правилам для ведения турагентской деятельности.

3 Изучение экологически безопасных аспектов деятельности предприятия

3.1. Страхование туристов, багажа и пр.

Страхование является способом снижения рисков, возникающих в сфере туризма, в частности таких его субъектов как туристские организации и туристы.

Выезжая за рубеж, турист оказывается в экстремальной ситуации: смена климата, химического состава воды, иной режим питания и множество других перемен автоматически влекут за собой определенную опасность.

Туристские фирмы как юридические лица пользуются рядом услуг страховых компаний. В ходе своей деятельности «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» пользуется услугами таких страховых компаний как «ВСК-страхование» и «Альфастрахование».

При заключении договора страхования страховая сумма выбирается в соответствии со страной назначения и классифицируется в зависимости от необходимости минимального покрытия [18].

Страхование туристов обеспечивает туроператор. Так как «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является туристским агентом, то продает тур вместе со страховкой. В случае индивидуальной поездки туристу предоставляется выбор страхования непосредственно в туристской фирме или в страховой компании.

Среди основных видов страхования в сфере туризма, применяемых в российской и международной страховой практике, можно выделить:

1) страхование гражданской ответственности туроператоров и турагентств за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора о реализации туристского продукта;

2) страхование финансовых рисков, связанных с непредвиденными медицинскими расходами граждан, выезжающими на отдых за рубеж («страхование на случай внезапного заболевания и от несчастных случаев»), а также страхование финансовых рисков туристов на случай невозможности совершить поездку или изменения сроков пребывания за границей по не зависящим от туриста обстоятельствам («страхование от невыезда»);

3) туристическое страхование от несчастных случаев при совершении туристами путешествий по внутренним маршрутам, в том числе по турмаршрутам, представляющим повышенную опасность для их жизни и здоровья;

4) обязательное личное страхование пассажиров-туристов;

5) страхование имущества и багажа туристов;

6) страхование гражданской ответственности туристов – владельцев автотранспортных средств;

7) страхование гражданской ответственности за причинение вреда вследствие недостатков туристского продукта и других услуг, оказываемых организациями туристской индустрии;

8) страхование предпринимательских рисков организаций туристской индустрии (возникновение убытков из-за нарушения своих обязательств их контрагентами или изменения условий этой деятельности по не зависящим от организаций туристской индустрии обстоятельствам), в том числе риска неполучения ожидаемых доходов [18].

Касательно страхования ответственности турагента, необходимо отметить основные задачи обязательного страхования гражданско-правовой ответственности:

– обеспечение защиты имущественных и (или) иных интересов туриста в объеме и порядке, установленных Законом;

– осуществление туроператором и турагентом своей деятельности при наличии договора обязательного страхования гражданско-правовой ответственности туроператора и турагента;

– экономическая заинтересованность туроператора и турагента в повышении безопасности предоставления туристских услуг.

Размер страховой суммы по договору обязательного страхования ответственности туроператора и турагента определяется его условиями и составляет для:

– туроператора не менее четырех тысяч и не более десяти тысяч месячных расчетных показателей на момент заключения договора;

– турагента не менее двух тысяч и не более пяти тысяч месячных расчетных показателей на момент заключения договора.

Размер страховой премии по договору обязательного страхования ответственности туроператора и турагента устанавливается по соглашению сторон и составляет для:

– туроператора не менее 1 процента и не более 2 процентов от страховой суммы, установленной договором;

– турагента не менее 1,5 процента и не более 2 процентов от страховой суммы, установленной договором.

Медицинское страхование туристов в зарубежных туристских поездках, как правило, включает:

– оказание туристу экстренной медицинской помощи во время зарубежной поездки при внезапном заболевании или несчастном случае;

– транспортировку в ближайшую больницу, способную провести качественное лечение под соответствующим медицинским контролем;

– эвакуацию в страну постоянного проживания под надлежащим медицинским контролем;

– внутрибольничный контроль и информирование семьи и больного;

– предоставление медицинских препаратов, если их нельзя достать на месте;

– консультационные услуги врача-специалиста (при необходимости);

– оплата транспортных расходов по доставке заболевшего туриста или его тела в страну постоянного проживания;

– репатриация останков туриста.

Договор страхования действует только в пределах стран, указанных в страховом полисе. При этом страховая защита не предоставляется на территории той страны, где застрахованный имеет постоянное место жительства или гражданином которой является. Ответственность страховщика начинается только после пересечения застрахованным границы страны постоянного проживания (наличие штампа пограничной службы в паспорте) и прекращается при возвращении из поездки с момента пересечения границы в обратном направлении. За страховые случаи, произошедшие до вступления договора страхования в силу, страховщик ответственности не несет.

3.2 Технология безопасности туристских маршрутов

Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов изложены в ГОСТе Р 50644-2009. «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

Данный стандарт предназначен для предприятий всех организационно-правовых форм и граждан-предпринимателей, оказывающих туристские услуги населению. В соответствии со стандартом при оказании туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях.

Туристское агентство «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» имеет комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов и руководствуется ими в своей деятельности. Разработаны и утверждены планы действий персонала в чрезвычайных ситуациях (при стихийных бедствиях, пожарах), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах. Руководитель туристского предприятия несет ответственность за подготовленность персонала к действиям в чрезвычайных ситуациях.

Данная компания знакомит туристов с элементами риска каждой конкретной услуги и мерами по его предотвращению. Информация, необходимая для туристов в целях охраны их

жизни и здоровья, предоставляется как заблаговременно, до начала отдыха, так и в процессе обслуживания.

Информация, характеризующая природные сложности туристской трассы, необходимый уровень личной физической подготовки туриста, особенности индивидуальной экипировки, содержится в рекламно-информационных материалах и в тексте информационного листка к туристской путевке.

Делая выводы необходимо отметить, что безопасность туристских маршрутов является главным фактором при реализации туров. Туристское агентство ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» уделяет особое внимание технологии безопасности, что позволяет туристам быть более уверенными и защищенными.

В ходе изучения экологически безопасных аспектов деятельности предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», можно сделать следующие выводы:

компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» состоит в Едином реестре туристских агентств под номером 8542, также туристское агентство не имеет сертификата своей деятельности, следовательно, оно менее конкурентоспособно по сравнению с теми туристскими предприятиями, который такой сертификат имеют;

являясь туристским агентом «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», продает тур вместе со страховкой. Услуги страхования компания оказывает в случае индивидуальной поездки туриста;

касательно организации безопасности туристских маршрутов ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», соблюдает требования к безопасности, изложенные в ГОСТ Р 50644-2009. «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов», а также имеет комплект действующих нормативных документов по обеспечению безопасности туристов и руководствуется ими в своей деятельности.

4 Изучение социальных технологий на предприятии

4.1. Социальная поддержка сотрудников предприятия

Залог стабильной работы предприятия – достойная заработная плата, безопасные условия труда, отдых и лечение.

Социальная поддержка персонала в организации должна дополнять механизм оплаты труда наемных сотрудников для существенного усиления ее стимулирующего воздействия. Методы социального характера способны также активно влиять на состояние психологического климата в трудовом коллективе.

Социальная поддержка персонала включает в себя:

- методы коллективной поддержки;
- методы групповой поддержки;
- методы индивидуальной поддержки.

В свою очередь, каждый из приведенных методов социальной поддержки персонала можно конкретизировать для компании «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».

Методы коллективной поддержки распространяются на весь коллектив организации. Сюда включаются:

1) оплачиваемый проезд на городском транспорте, в целях необходимых организации;

2) дотации на приобретение путевок и туров (в фиксированных размерах, пропорциональных фактическому заработку).

В связи с малочисленным персоналом, у предприятия не предусмотрены методы групповой поддержки, которые распространяются на заслужившие ее коллективы конкретных структурных подразделений.

Методы индивидуальной поддержки распространяются на отдельные категории персонала и конкретных сотрудников организации. Это может быть:

1) полностью оплачиваемые путевки и туры, включая дополнительные регулярные выплаты на лечение;

2) компенсация затрат на содержание личного автомобиля при использовании его в служебных целях;

3) доплаты к командировочным расходам «на представительство»;

4) централизованно оплачиваемые страховки в частных пенсионных и медицинских фондах.

Таким образом, компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» реализует политику социальной поддержки сотрудников предприятия путем создания благоприятного материального положения для работников организации.

4.1. Социальная направленность в работе с клиентами

В туристском бизнесе умению общаться с клиентами уделяется особое внимание. Весь персонал, в первую очередь те работники, которые постоянно общаются с клиентами, проходят специальное обучение: персонал учат, как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы и т. п.

Из общих правил для персонала можно выделить самые важные:

1) менеджер туристской фирмы должен быть всегда готов оказать клиенту услугу;

2) менеджер должен демонстрировать позитивное отношение к клиенту: показывать уважение, вести беседу безукоризненно вежливо, дружелюбным тоном, не выказывать своего неудовольствия, сохранять выдержку со вздорными, агрессивными клиентами, всячески демонстрировать клиенту, что сотрудник озабочен его проблемой;

3) менеджер должен улыбаться клиенту, поддерживать позитивный контакт глазами. В разговоре с гостями использовать соответствующие фразы («доброе утро»; «конечно, я с удовольствием сделаю это» и т.п.);

4) нужно уметь тактично информировать клиента и сообщать ему даже неприятные новости, например о том, что клиент должен доплатить некоторую сумму;

5) ни один работник туристской фирмы не может спорить с гостем, даже по пустякам.

Для того чтобы услуга предприятия дала материальную отдачу в виде прибыли, необходимо не только иметь такую услугу и соблюдать выше перечисленные правила общения с клиентом, но и довести услугу до конечного потребителя. Главная задача – поиск такого потребителя, который по отношению к предприятию-обладателю услуги является клиентом.

Стимулирование клиентов фирмы проводится по различным направлениям: поощрение за более интенсивное использование туристских услуг, стимулирование постоянных клиентов и привлечение новых.

Основным методом социальной направленности по отношению к клиенту в ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», является стимулирование клиента с помощью скидок с цены туров, а также с помощью предоставления сертификатов, дающих право на скидку при приобретении туристских услуг для привилегированных клиентов.

Таким образом, компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» хоть и является достаточно новой на рынке туристских услуг, но уже имеет конкурентоспособные зачатки в сфере стимулирования клиентов к покупке туров компании, также компания способствует повышению лояльности к себе путем социальной поддержки сотрудников предприятия с материальной точки зрения.

5 Информационные технологии в предприятии

Специфика технологии разработки и реализации турпродукта требует таких систем, которые в кратчайшие сроки предоставляли бы сведения о доступности транспортных средств и возможностях размещения туристов, обеспечивали бы быстрое резервирование и бронирование мест, а также автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении туристских услуг.

Индустрия туризма позволяет использовать все многообразие компьютерных технологий, начиная от специализированных программных продуктов управления отдельной туристской фирмой до применения глобальных компьютерных сетей.

Современные информационные технологии в деятельности туристского предприятия можно разделить наследующие группы:

- информационные системы менеджмента;
- глобальные системы бронирования;
- интернет;
- системы мультимедиа.

В своей деятельности компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» использует поддержку следующих современных информационных систем:

Во-первых, мультимедийные технологии. К ним относятся различные каталоги и справочники. В них можно найти подробные данные о странах, маршрутах, отелях. Также, в каталогах представлена информация о правилах поведения в экстремальных ситуациях и грамотном оформлении документов. Клиенты получают возможность планирования тура с учетом цен, скидок, сезона, транспорта.

Во-вторых, одна из важнейших информационных технологий в сфере туризма – это глобальные системы бронирования. Они позволяют выбрать нужный отель, тип номера на конкретные даты. После того как запрос был отправлен, на электронную почту сразу приходит подтверждение. «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», в процессе своей деятельности, использует сайты систем бронирования своих партнеров-туроператоров. Такие системы позволяют резервировать все основные сегменты тура – от мест в гостиницах и авиаперелетов до страховых полисов.

Таким образом, основной ценностью информационных технологий в деятельности туристского агентства заключается в следующем: комбинация нескольких услуг в единый туристский пакет; обеспечение доступа к информации; обеспечение резервирования, оплаты и оформление необходимых документов; предложение наилучших цен; обеспечение определенных гарантий в случае конфликта с поставщиками услуг.

6 Реклама и продвижение услуг предприятия

Реклама – одно из главных средств маркетинговых коммуникаций в сфере туризма.

Реклама в сфере туризма отличается неличным характером воздействия и поступает к потребителю с помощью СМИ, различных проспектов, каталогов, афиш.

Кроме того, реклама в туризме отличается односторонней направленностью, неопределенностью с точки зрения достижения ожидаемого эффекта. Она носит общественный, информационный и пропагандистский характер и использует наглядные средства агитации.

Реклама в прессе – один из наиболее часто используемых способов передачи рекламных обращений. По данным экспертов, 90% турфирм размещают свои рекламные обращения в печатных средствах массовой информации: рекламные объявления и публикации обзорно рекламного характера.

Радиореклама. Радио занимает второе место по частоте использования различными рекламодателями. Ценность данного вида коммуникации состоит в том, что он может сопровождать человека постоянно, не требуя его внимания целиком.

Телевизионная реклама – самая массовая и дорогая форма рекламы. Она является одним из самых зрелищных и запоминающихся рекламных средств. Телереклама может показать товары и услуги, в которых предлагается сделать зрителя «участником» туристкой поездки.

Помимо рекламных телевизионных роликов многие турфирмы для демонстрации посетителям офиса и выставок, в торговых залах, через уличные витрины, перед началом фильмов в кинотеатрах используют специально подготовленные рекламно-демонстрационные ролики короткометражные рекламные фильмы продолжительностью 10-15 минут.

Наружная реклама – это эффективное средство для распространения информации о туристических фирмах и их услугах. Такая реклама охватывает широкие слои населения. Наружную рекламу размещают в местах массового скопления людей, это штендеры, установки на крышах, электронные табло, транспаранты и т. д.

Реклама в интернете, онлайн реклама, такая реклама охватывает большинство целевой аудитории, доступна в любой период времени, интерактивна. Достоинствами такой рекламы также являются высокая эффективность, информативность, минимальная стоимость размещения.

Баннерная реклама. Баннер – это статическое, графическое, а также анимационное изображение, размещаемое на сайте, через баннерообменные сети или специализированные

рекламные агентства. В баннере указывают ссылку на рекламируемый ресурс, эта ссылка является кликабельной.

Собственный интернет-ресурс – это страница в социальных сетях, корпоративный сайт, сайт-визитка или интернет-магазин. Информация, которая размещена на сайте, доступна абсолютно всем пользователям [19].

На современном конкурентном рынке использования одного или двух рекламных средств воздействия на потребителей недостаточно. Поэтому основной рекламной деятельностью в туризме занимаются рекламные компании, использующие различные средства пропаганды, стимулирования сбыта, участие в выставках.

В зависимости от размеров туристского предприятия туристские фирмы по-разному организуют рекламу. Так, в туристском агентстве «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» рекламой занимаются сами сотрудники фирмы.

Компания «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» использует следующие виды рекламы:

Во-первых, наружная реклама, фирма выставила собственный транспарант на одном из популярных по проходимости этажей ВГУЭСа, также компания систематически использует рекламные объявления на этажах ВУЗа и города.

Во-вторых, компания имеет собственный интернет-ресурс – это сайт-визитка, на котором размещена информация об организуемых турах, информация о странах путешествия, новости и информация о компании – рисунок 1.

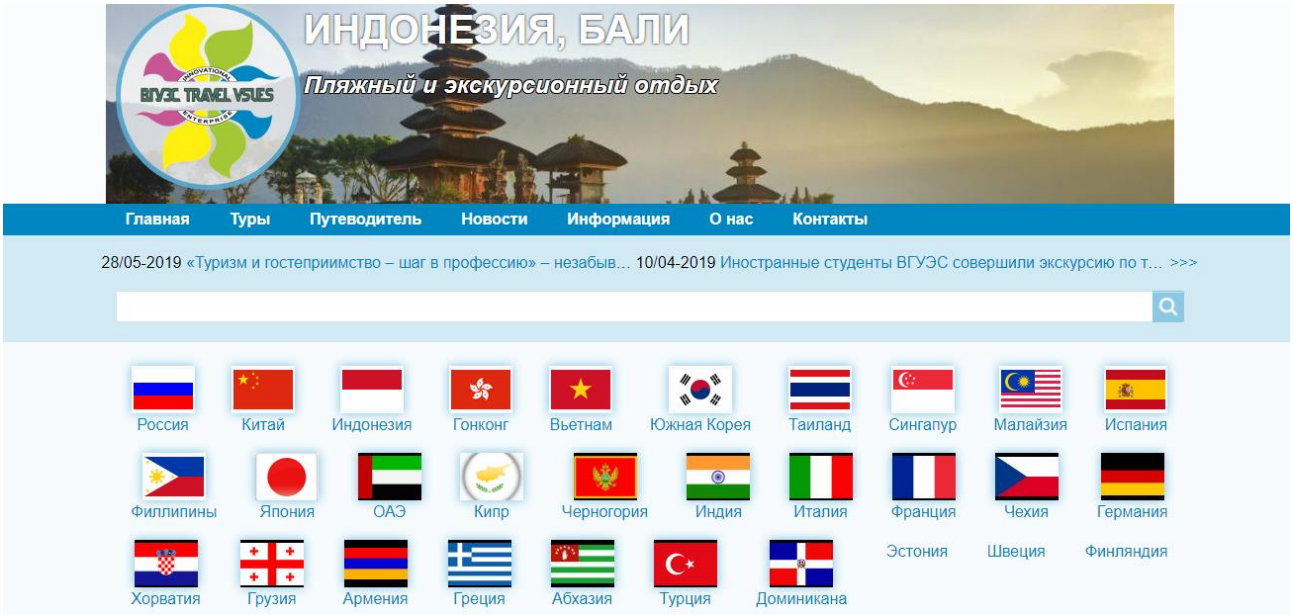

Рисунок 1 – Сайт «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Сайт «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» представляет собой рекламную страницу компании, выполненную в пастельной цветовой гамме. На сайте представлена информация о турах, реализуемых компанией. Представлены программы туров по России и зарубежным странам,

также представлены программы круизов из Санкт-Петербурга, Сингапура, Токио. Для большей наглядности туров, на странице представлены отчеты о путешествиях в КНР, Южную Корею, Сингапур, Филиппины, Японию.

Раздел «Полезная информация» включает в себя общую информацию о визах, туризме и прочих видах статей и материалов.

Раздел «Новости» раскрывает деятельность компании, включает в себя анонс экскурсии и событий, которые организуют компания.

Также сайт содержит информацию о компании, которая включает в себя название организации, адрес, контакты, перечень партнеров, а также основные направления деятельности компании.

Касательно эффективности, подобной рекламной политики компании: усредняя, в сутки на сайт компании заходит 3 человека, следовательно, в месяц – 90 человек, что характеризует официальный сайт компании, как малоэффективный маркетинговый ход.

В-третьих, активная рекламная деятельность в социальной сети Инстаграм, где ежедневно обновляется информация о поступлении новых туров, о расценках на услуги, дублируется информация об актуальных в данный сезон странах путешествия, а также размещается информация от лица директора компании о новинках в сфере туристских путешествий – рисунок 2.

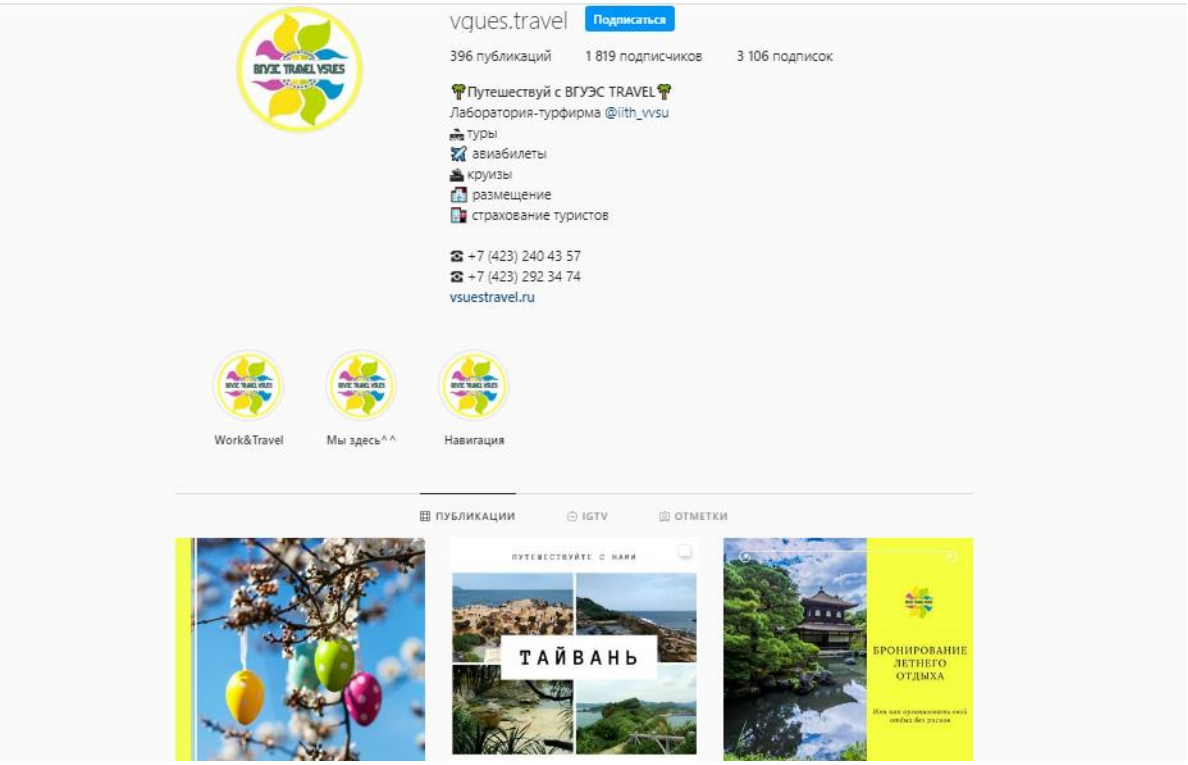

Рисунок 2 – Инстаграм «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Страница компании в социальной сети выполнена в фирменных цветах туристского агентства, и представляет различные публикации: от информации о конкретных турах до советов путешественникам от директора компании.

На сегодняшний день, на странице 229 публикаций различной направленности в сфере туризма, на странице указаны направления деятельности компании и контактные телефоны.

Также, следует отметить, что Инстаграм компании насчитывает 1680 подписчиков, что не является значительным числом в данной сфере предпринимательства. Следовательно, страница не пользуется популярностью и не может эффективно продвигать компанию и реализуемые продукты.

В-четвертых, компания использует интернет-ресурс Фарпост, на котором каждые 10 дней обновляется информация о расценках на путешествия, о существующих на данный момент предложениях компании. Представленный рекламный ход является наиболее эффективным, так как каждый второй звонок в компанию является откликом именно с интернет-ресурса Фарпост.

В-пятых, компания также предприняла попытку использования радиорекламы. Данный вид рекламы оказался неэффективным, а также дорогостоящим, в связи с этим от такого вида рекламы отказались.

Таким образом, туристское агентство «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», ведет активную рекламную деятельность для продвижения собственных услуг. В ходе выбора рекламной компании фирма опирается на менее дорогостоящие варианты, в виду их достаточной эффективности.

7 Индивидуальное задание

Под корпоративными стандартами принято понимать соглашение о принципах и правилах, используемых компанией при ведении бизнеса, а также совокупность внутренних нормативных документов, создаваемых в компании и закрепляющих это соглашение.

Главная цель создания таких стандартов – эффективное управление и координация бизнеса, который становится в результате более прозрачным и предсказуемым.

Для дальнейшей разработки корпоративных стандартов для предприятия «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» необходимо изучить аналоги, представленные туристскими фирмами г.Владивосток.

На примере корпоративных стандартов, представленных ведущими туроператорами страны, такими как Coral Travel, AnexTour, Pegas Touristic и др. можно составить представление о том, какими разделами может наполниться корпоративный стандарт.

Компания Coral Travel, появившаяся на российском рынке туризма в 1995 году, разрабатывает и реализует собственные туристские продукты через свою агентскую сеть. Туристская фирма предлагает как групповые, так и индивидуальные туры на основе собственной чартерной программы, а также на основе регулярных рейсов [20].

Компания уделяет большое внимание системе управления качеством, а также человеческому ресурсу. В связи с тем, что бренд позиционируется на российском рынке как синоним качества и надежности, компанией уделяется пристальное внимание за системой формирования корпоративной культуры франчайзинговых агентств.

Так корпоративные стандарты туристской фирмы фиксируют следующие особенности:

1) Корпоративный стандарт фиксирует миссию Coral Travel – в максимально возможной степени, чтобы внести вклад в создание цивилизованного туристского рынка, основание доверительных отношений в цепочке клиент-агент-оператор [20].

2) Также стандарт четко определяет цель и основные задачи компании, которые заключаются в повышении эффективности деятельности компании и ее конкурентоспособности.

3) Ценности и принципы компании. Где отмечены: роль персонала в успешности фирмы; отношения с партнерами и конкурентами; ценность клиентов; перспективы развития фирмы.

4) Стандартизации подлежит политика качества обслуживания клиентов, в которую, входят скрипты телефонных разговоров, нормы обслуживания клиента в стенах офиса, поэтапное ведение процесса продажи.

5) Знание продукта Coral Travel, подразумевает стандартизированные мероприятия по обучению персонала туристской фирмы: рекламные туры, тренинги, семинары и прочее.

6) Для турфирмы-гиганта характерно ношение корпоративной формы: белая рубашка, синяя юбка, шарф в цветовой гамме компании.

7) Стандартизация требует соблюдения единых фирменных правил оформления офиса. В Coral Travel обязательным требованием является наличие внешней вывески, оформленной в соответствии с принятой в компании цветовой гаммой. Также к интерьеру офиса применяются следующие нормы: офис выполняется в белом цвете при этом одна из стен, окрашивается в голубой цвет; расстановка мебели в офисе также регулируется Стандартом.

Таким образом, корпоративные стандарты, существующие в компании Coral Travel: фиксируют корпоративную культуру предприятия (разделы – миссия, цель, задачи, ценности и принципы), создают благоприятный имидж компании, регулируют отношения с внешней средой (партнеры, конкуренты), дают возможность сотрудникам чувствовать себя комфортнее во время рабочего процесса.

В то же время, Стандарты имеют довольно размытую формулировку, и в некоторых пунктах происходит перефразирование и дублирование информации (например, разделы «Цель» и «Ценности и принципы» содержат однотипную информацию), что затрудняет понимание Стандарта.

Следующая компания, чьи корпоративные стандарты необходимо взять к рассмотрению – туристская фирма Anex Tour. Туристический оператор Anex Tour существует в мире более 20 лет. Сегодня под этим брендом успешно работают принимающие компании на курортах в десяти странах, а также туроператоры в Российской Федерации, Украине, Республике Казахстан и Германии. Офисы туроператора открыты в 33 городах Российской Федерации [21].

Такая региональная масштабность требует четкой структуры управления, которую под собой подразумевает система корпоративных стандартов. Anex Tour в Стандартах фиксирует следующие элементы:

1) В первую очередь отмечается миссия компании отражает главные ценности компании, охарактеризовывает ее цель и дает впечатление, что турист, обратившись именно в данную туристскую фирму, получит наивысшее качество обслуживания.

2) Цель и основные задачи компании, по аналогии с Coral Travel, заключаются в повышении эффективности деятельности компании и ее конкурентоспособности, а также в наиболее полной удовлетворенности потребности туриста в отдыхе.

3) Технология обслуживания гостей в Anex Tour включает в себя формализованные тексты приветствий / диалогов / порядка разрешения конфликтных ситуаций / привлечение для повторных визитов / прощаний, скрипты телефонных разговоров.

4) Стандарт – контроль качества регулирует планирование рабочего процесса, выполнение порученной работы, качество работы, работу в чрезвычайных ситуациях, а также включает в себя условия контроля выполняемой работы.

5) Отношения с партнерами. Данный раздел подразумевает систематизированный подход к обучению партнеров – доступные рекламные туры, регулярные семинары/тренинги, система лояльности как для агентств открытых по договору коммерческой концессии, так и для партнеров, заключивших агентский договор с туроператором. Обучающий вклад также представлен популярным проектом ANEX Profi Академия, который включает в себя множество блоков и направлений.

6) Для поднятия корпоративной культуры туроператор ввел в действие корпоративную газету компании, которая способствует демонстрации партнерам и клиентам своей активности, а также стимулирует творческую энергию сотрудников на благо компании.

7) Формализованный подход к местонахождению и оформлению офиса. Так офис должен располагаться в месте большой проходимости, иметь фирменную вывеску Anex Tour, интерьер офиса выполняется в белой цветовой гамме, некоторые элементы выполняются в красном цвете, также в наличии обязательна вывеска/плакат с названием компании внутри офиса.

Таким образом, корпоративные стандарты Anex Tour закрепляют корпоративную культуру организации, а также способствуют ее [корпоративной культуры] повышению и популязации среди партнеров. Стандарты регулируют большинство рабочих процессов, а также взаимоотношения внутри отдельно взятой фирмы.

Туристская компания Pegas Touristic, начала свою деятельность в конце двадцатого века, за время своего функционирования компания стала позиционироваться как один из лидеров российской туристской индустрии, а также как одна из крупнейших международных туристских компаний [22].

Корпоративные стандарты данного бренда незначительно отличаются от ранее представленных туристских фирм. Стандарты также включают в себя уже известные разделы (миссия, цели и ценности компании, формализация рабочих процессов, обучение персонала, политика отношений с партнерами / конкурентами / клиентами, контроль качества обслуживания и прочее), за некоторым исключением – Pegas Touristic четко формализовал собственный брендбук (описание концепции бренда, атрибутов бренда – стандарты

визуального стиля компании). В корпоративных стандартах компании уделяется значительное место разработке фирменного стиля туристской компании.

На основе представленного материала автором была составлена сравнительная характеристика корпоративных стандартов перечисленных туристских фирм – таблица 4. За основные элементы оценки приняты базовые критерии для разработки стандартов. Оценка производится по пятибалльной шкале, где 5 баллов – в стандарте учтено все необходимое, 1 балл – отсутствует необходимая информация.

Таблица 4 – Сравнительная характеристика корпоративных стандартов

Элементы оценки		Coral Travel	Anex Tour	Pegas Touristic
Наличие корпоративной стандартизации (0 – нет, 1 – есть)		1	1	1
Наполненность корпоративных стандартов (наличие базовых стандартов)	Миссия, цели, задачи	3	5	5
	Политика обслуживания	4	5	4
	Обучение персонала	5	5	3
	Контроль качества	4	4	4
	Отношения с партнерами	5	5	4
	Фирменный стиль	5	4	5
	Наличие иных норм	4	2	2
Оригинальность текста корпоративных стандартов		2	2	2
Простота изложения		3	5	4
Направленность на поддержание корпоративной культуры		4	5	4
Контроль за соблюдением норм стандартов		3	3	3
Итоговая оценка корпоративных стандартов		3,8	4,1	3,6

Разработано автором

Таким образом, итоговая оценка корпоративных стандартов трех ведущих туристских фирм несущественно отличается друг от друга, лидирующее место по характеристике стандарта занимает Anex Tour (4,1 балл), наименьшее число баллов набрал Pegas Touristic (3,6 балла). В стандартах всех оцениваемых компаний главное место отводится политике обслуживания клиентов, а также работе с партнерами, по данным критериям турфирмы имеют высокое количество баллов, что в свою очередь, позволяет им являться лидирующими компаниями на рынке туристских услуг. Минимальная оценка поставлена за оригинальность

текстов корпоративных стандартов, так как содержимое мало отличается по смысловой нагрузке текста. В целом, стандартизация представленных фирм представлена довольно подробно, что доказывает их пригодность для использования в качестве примера в разработке собственных корпоративных стандартов.

Туристский рынок г. Владивосток также представлен мелкими туристскими агентствами, не входящими в общероссийские сети туристских фирм. Как правило, корпоративная культура таких предприятий не закреплена в форме стандартов. В то же время, некоторая формализация существует:

1) такие операции как приветствие/расчет с клиентом/ведение диалога/разговор по телефону/прощание ведутся по заранее заготовленному шаблону, принятому среди коллектива туристской фирмы;

2) приятная внешность, грамотная речь, дружелюбие, коммуникабельность – распространенные требования к персоналу турфирмы;

3) определены требования к внешнему виду сотрудника, как правило, определена деловая форма одежды (не допускается спортивный стиль), но в связи с творческой ориентацией данной сферы деятельности могут быть некоторые вольности;

4) также существуют требования к оформлению офиса – наличие вывески, определенный интерьер (например, турфирмы, в которых основным направлением являются страны Азии, используют в оформлении азиатскую тематику; турфирмы, чей акцент на пляжном отдыхе, используют яркие солнечные цвета, ракушки, изображения океана).

Таким образом, корпоративные стандарты предприятий сферы туризма являются однотипными, различия наблюдаются в фирменном стиле и некоторых особенностях корпоративной культуры компаний. Стандарты закрепляют в себе миссию, цель, ценности компании, определяют, кто из сотрудников вовлечен в процесс обслуживания клиентов, каким образом должен происходить рабочий процесс, манеры поведения сотрудника в различных ситуациях, а также внешний вид сотрудника и оформление офиса.

На основе представленного материала можно выявить некоторые рекомендации по разработке корпоративных стандартов для предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ».

Исходя из выявленных ранее задач и целей компании, представляется возможным формализовать миссию компании: «Благодаря тесному сотрудничеству и личным встречам с представителями российских и зарубежных туроператоров, обеспечить наших туристов самыми привлекательными предложениями туристских поездок».

На данный момент штат сотрудников туристского агентства составляет 2 человека – менеджер по туризму и директор предприятия. В должностные обязанности сотрудников входит множество рабочих процессов таких как:

– разработка стратегии и тактики фирмы, представительские функции, маркетинговые исследования, взаимодействие с партнерами, планирование рекламной компании и анализ отдачи от рекламы, управленческие функции, формирование имиджа фирмы, деловая переписка – для директора турфирмы;

– работа с клиентами, анализ туристского рынка, формирование папок с предложениями, заключение договора с клиентами, бронирование места в гостиницах, а также билеты авиа и морского транспорта, проведение визовой поддержки туристов, составление программы пребывания туристов – для менеджера компании.

Малочисленным персоналом турфирмы, не так сложно управлять, но это не значит, что для его эффективной работы не требуется введение корпоративных стандартов. Для оптимизации работы персонала, а также для более полного понимания рабочих процессов необходимо стандартизировать следующие процедуры:

1) Должностные инструкции для сотрудников компании являются ключевым стандартом компании. Необходимость его разработки заключается в, закреплении, и конкретизации обязанностей каждого звена фирмы (квалификационные требования к персоналу турфирмы; должностные обязанности менеджера; ожидаемые результаты работы менеджера; ответственность и права менеджера).

2) Стандарт «Качество работы», закрепляет основные критерии оценки работы персонала. Данный стандарт включает в себя – планирование рабочего процесса, отражающего какое количество времени может быть затрачено на тот или иной вид деятельности, а также процедуры контроля работы персонала, также в данном стандарте фиксируются критерии качества работы сотрудников.

3) В компании нет единой формализованной униформы, для небольших предприятий введение униформы нецелесообразно. Для турфирмы характерен деловой стиль в одежде, по возможности, преобладание светлых тонов – эти особенности являются базой для разработки стандарта «Внешний вид персонала».

Немногочисленный коллектив турфирмы также способствует созданию дружественной обстановки на предприятии, что способствует поддержанию доброжелательной корпоративной культуры и, как следствие, ведет к упрощению работы коллег, «здоровым» отношениям в цепочке руководитель-подчиненный.

4) Сотрудники турагентства «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» работают в сфере туризма уже более 12 лет. Следовательно, у персонала имеются сформулированные опытным путем принципы общения с клиентом. Главным принципом является обязательное дружелюбие по отношению к туристу в любой ситуации, при визите постоянного клиента применяется обращение по имени, для обозначения его [клиента] значимости для компании, акцент делается на том, что

фирма помнит клиента и рада снова с ним сотрудничать. При консультации туриста по телефону, используются готовые скрипты телефонных разговоров для привлечения туриста в офис компании.

Таким образом, на основе ранее сформированных моделей общения с клиентами необходимо стандартизировать следующие процедуры: приветствие, ведение диалога, поведение с постоянным клиентом, разговор по телефону, прощание.

5) Еще одним элементом, формирующим корпоративную культуру компании, является фирменный стиль.

В первую очередь, это логотип компании. Символом «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» являются разноцветные лепестки вокруг названия компании. При разработке логотипа за основу была взята идея многовариантности направлений путешествия, турфирма реализует как внутреннее направление, так и туры за пределы Российской Федерации. Также яркая расцветка рисунка способствует созданию позитивного настроя клиента.

Во-вторых, оформление офиса. Офис агентства выполнен в светлых тонах, акцент – на бежевом цвете (корпоративные цвета в компании отсутствуют), также присутствуют элементы декора, характеризующие культуру стран Азии (настенные украшения, статуэтки, изображения, на входной двери компании находится плакат с изображением «Парка цветов» префектуры Тоттори – Япония), позволяющие глубже окунуться в культуру региона.

Данные особенности также носят устный характер и не зафиксированы документально, следовательно, необходимо разработать стандарт «Фирменный стиль компании».

Таким образом, согласно полученному индивидуальному заданию были разработаны рекомендации, а также выявлена база для внедрения в рабочий процесс следующих корпоративных стандартов: миссия и цели предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»; стандарт «Качество работы»; должностные инструкции; стандарт «Внешний вид персонала»; стандарт «Отношения с Клиентом»; стандарт «Фирменный стиль».

Разработка вышеперечисленных стандартов позволит добиться повышения лояльности к организации, упростить систему контроля качества оказываемых услуг, ускорить развитие организации, а также снизить до минимума конфликтные ситуации в коллективе.

Заключение

В ходе производственной практики было исследовано туристское предприятие «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» с целью развития общекультурных и профессиональных компетенций, формирования профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Среди итогов можно выделить следующее:

ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», заработало себе доброе имя и надежную, положительную репутацию. У предприятия наработана постоянная клиентская база. Турфирма имеет грамоты и сертификаты, официально подтверждающие признание организации как добросовестной и успешной компании.

Туристское агентство «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» является коммерческой организацией, преследующей в качестве основной цели своей деятельности получение прибыли; штат предприятия ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» насчитывает 2 человека: 1 директор предприятия, 1 заместитель директора, в то же время оба сотрудника выполняют функции менеджера по туризму и сопутствующие должности функции; также компания развивает различные виды деятельности, а следовательно представляется достойным конкурентом на рынке туристских услуг.

В ходе изучения производственной деятельности компании ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ», были рассмотрены: организация и технология операторской и агентской деятельности; работа предприятия в сфере международного, внутреннего и экскурсионного туризма, а также направления деятельности турфирмы в этих сферах; была изучена информационная и рекламная деятельность предприятия. На основе выше приведенного, можно отметить, соответствие ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» требуемым правилам для ведения турагентской деятельности.

Также, согласно полученному индивидуальному заданию были разработаны рекомендации, а также выявлена база для внедрения в рабочий процесс следующих корпоративных стандартов. Разработка стандартов позволит добиться повышения лояльности к организации, ускорить ее развитие.

Таким образом, прохождение производственной практики в ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» дало возможность ознакомиться с функциональными обязанностями подразделений туристского предприятия г. Владивостока. В ходе практики были получены навыки, необходимые для дальнейшей профессиональной деятельности, в том числе сформировалось систематическое умение соблюдать правила межличностного общения; соблюдать правила протокола и этикета в практической деятельности; выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне». Был получен необходимый опыт работы в коллективе.

Список использованных источников

1 Компания ВГУЭС ТРЭВЕЛ. О компании [Электронный ресурс] // официал. сайт организации. – Режим доступа: http://vsuestravel.ru/node/3

2 Об обществах с ограниченной ответственностью: федеральный закон от 08.02.1998 N 14-ФЗ [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ document/cons_doc_LAW_17819/

3 О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей: федеральный закон от 08.08.2001 N 129-ФЗ [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ document/cons_doc_LAW_32881/

4 Турпомощь [Электронный ресурс] // Турпомощь: офмциал. сайт. – Режим доступа: http:// tourpom.ru/

5 Деятельность туристических агентств [Электронный ресурс] // Общероссийский классификатор видов экономической деятельности: официал. сайт. – Режим доступа: http://оквэд.рф/

6 Мищенко Е.С. Организационные структуры управления (современное состояние и эволюция): учебное пособие / Е.С. Мищенко. – Тамбов : Изд-во ГОУ ВПО ТГТУ, 2014. – 104с.

7 «ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 N 14-ст) (ред. от 07.10.2016) [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_163320/

8 Посольство и консульства США в Российской Федерации [Электронный ресурс]//: официал. сайт организации. – Режим доступа: https://ru.usembassy.gov/ru/

9 Визовая служба Австралии [Электронный ресурс]//: официал. сайт организации. – Режим доступа: https://australia-embassy.ru

10 Визовый центр Великобритании и Северной Ирландии [Электронный ресурс]//: официал. сайт организации. – Режим доступа: https://uk-embassy.ru

11 Представительство Германии в Российской Федерации [Электронный ресурс]//: официал. сайт организации. – Режим доступа: https://germania.diplo.de/ru-ru

12 Рассказова-Николаева, С.А. Корпоративные стандарты: от концепции до инструкции / С.В. Шебек, С.А. Рассказова-Николаева. – М.: Книжный мир., 2008. – 320 с.

13 Жуков А.А. Технология и организация операторских и агентских услуг: Учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / А.А. Жуков, С.О. Дерябина. – М.: Академия, 2014. – 208 с.

14 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 18.04.2018) [Электронный ресурс] // СПС «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_ doc_LAW_12462.

15 Дурович А.П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие /А.П. Дурович. – Минск: Новое знание, 2013. – 496 с.

16 Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Тимохина Т. Л. – М: Книгодел, 2016. – 349с.

17 Максименко С.В. Туристская деятельность: международно-правовые аспекты / С.В. Максименко. – Одесса: Латстар, 2007. – 168 с.

18 Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме: Учебное пособие / М.М. Маринин. – М.: Финансы и статистика, 2013. - 144 с.

19 Дурович А.П. Реклама в туризме: Учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск: БГЭУ, 2007. – 239с.

20 Туроператор Coral Travel. О компании [Электронный ресурс] // Coral Travel: официал. сайт организации. – Режим доступа: http://www.coral.ru/main/coral/about.aspx

21 Туроператор Anex Tour. Информация о компании [Электронный ресурс] //: официал. сайт организации. – Режим доступа: http://b2b.anextour.com/page/149/about-company

22 Туристическая компания Pegas Touristic [Электронный ресурс] //: официал. сайт организации. – Режим доступа: https://pegast.ru

Приложение А

[Обязательное]

Туры, реализованные ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в 2019 году

Таблица А.1 – Туры, реализованные ООО «ВГУЭС ТРЭВЕЛ» в 2019 году

Страна	Регион	Направленность отдыха	Количество человек	Продолжительность тура	Стоимость, руб.
Таиланд	Паттайя	пляжный, семейный	3	13	132000
Южная Корея	Сеул	экскурсионный, семейный	3	6	133141
Вьетнам	о. Фукуок	пляжный, семейный		11	270000
Южная Корея	Канвондо, Пхенчанг	экскурсионный	2	6	74120
Южная Корея	Сокчо	семейный	4	3	31280
Таиланд	Пхукет	пляжный	2	13	45000
Южная Корея	Сеул	семейный	2	6	110434
Таиланд	Пхукет	пляжный, семейный	3	13	205000
КНР	о. Хайнань	пляжный	2	6	45000
Южная Корея	Канвондо, Йонгпьенг	горнолыжный, семейный	4	6	124956
Макао, Гонгконг	Макао, Гонгконг	семейный	3	10	90283
Таиланд	Паттайя	пляжный	1	10	40000
Япония	Йонаго	экскурсионный, горнолыжный, семейный	4	14	125279
Макао, Гонгконг, Филиппины	Макао, Гонгконг, Филиппины	пляжный, семейный, экскурсионный	4	18	137724
Вьетнам	Фукуок	пляжный, семейный	3	11	106000
Таиланд	Паттайя	пляжный, семейный	3	12	98907
Таиланд	Паттайя	пляжный	3	12	95509
Япония	Йонаго	экскурсионный	2	14	80444
Япония	Йонаго	экскурсионный, семейный	4	14	120737
Япония	Йонаго	экскурсионный	1	14	49749
Таиланд	Паттайя	пляжный	2	12	126000
Вьетнам	Нячанг	пляжный, семейный, экскурсионный	3	12	161000
Вьетнам	Нячанг	пляжный, семейный	3	12	291502
Таиланд	Паттайя	пляжный	2	9	89000

Продолжение таблицы А.1

Страна	Регион	Направленность отдыха	Количество человек	Продолжительность тура	Стоимость, руб.
Вьетнам	Фукуок	пляжный, семейный	4	14	157000
Таиланд	Пхукет	пляжный	2	13	133000
Япония	Йонаго	семейный, экскурсионный	2	12	81818
Южная Корея	Канвондо, Йонгпьенг	горнолыжный, семейный	4	4	97725
Япония	Йонаго	экскурсионный	2	14	77836
Южная Корея	Сеул	экскурсионный, семейный	4	6	106958
Вьетнам	Нячанг	пляжный, экскурсионный	2	12	170078
Таиланд	Паттайя	пляжный	2	12	102500
Таиланд	Паттайя	пляжный	2	12	95348
КНР	о. Хайнань	пляжный	2	9	78000
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный, семейный	3	13	108220
Япония	Токио	экскурсионный, семейный	3	7	90004
Япония	Осака	экскурсионный, семейный	2	7	21311
Япония	Осака	экскурсионный, семейный	4	7	28599
Таиланд	Паттайя	пляжный	2	11	90000
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный, семейный	2	13	81379
Вьетнам	Нячанг	пляжный, экскурсионный, семейный	3	13	144000
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный	2	13	76000
Южная Корея	Сеул	экскурсионный	2	6	109505
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный, семейный	2	9	70000
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный	2	9	92812
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный	2	13	95274
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный, семейный	4	16	154062
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный	2	9	71325
Индонезия	Бали	пляжный	2	19	202465
Вьетнам	Фукуок	пляжный, семейный	3	12	256000
Германия	Мюнхен	экскурсионный	2	4	99712
Южная Корея	Сеул	экскурсионный, семейный	2	6	63269

Продолжение таблицы А.1

Страна	Регион	Направленность отдыха	Количество человек	Продолжительность тура	Стоимость, руб.
Южная Корея	Сеул	экскурсионный, семейный	2	8	135504
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный, семейный	2	13	65322
Таиланд	Паттайя	пляжный, семейный	4	9	148000
Китай	о.Хайнань	пляжный	2	11	90300
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный, семейный	3	9	50576
Вьетнам	Нячанг	экскурсионный, пляжный	2	11	87000
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный, семейный	4	16	161665
Малайзия	Куала Лумпур, Лангкави	экскурсионный, пляжный, семейный	3	12	163963
Южная Корея	Пусан	экскурсионный, семейный	3	9	74136
Китай	о.Хайнань	пляжный	2	11	41350
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный	2	7	31628
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный	2	7	31628
Вьетнам	Нячанг	экскурсионный, пляжный	1	12	56000
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный	13	14	482911
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный	2	9	81060
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный	12	14	445764
Вьетнам	Нячанг	экскурсионный, пляжный	2	13	78246
Вьетнам	Нячанг	экскурсионный, пляжный	2	13	80576
Таиланд	Паттайя	пляжный, семейный	2	11	109000
Вьетнам	Нячанг	экскурсионный, пляжный, семейный	3	12	146000
Вьетнам	Нячанг	экскурсионный, пляжный, семейный	3	12	135000
Южная Корея	Сеул	экскурсионный, семейный	2	6	93890
Южная Корея	Сеул	экскурсионный	2	8	114077
Китай	о.Хайнань	пляжный	2	6	88000
Япония	Токио	экскурсионный, семейный	2	7	72798
Вьетнам	Камрань	пляжный	2	12	162000
Япония	Йонаго	экскурсионный, пляжный	2	11	76761
Кипр		экскурсионный, пляжный, семейный	4	7	164000
Вьетнам	Нячанг	экскурсионный, пляжный, семейный	2	13	94736

Продолжение таблицы А.1

Страна	Регион	Направленность отдыха	Количество человек	Продолжительность тура	Стоимость, руб.
Таиланд	Паттайя	пляжный	2	12	87646
Таиланд	Пхукет	пляжный, семейный	2	12	96156
Таиланд	Пхукет	пляжный	2	12	127296
Таиланд	Пхукет	пляжный, семейный	3	13	126600
Таиланд	Паттайя	пляжный, семейный	4	13	148705
Таиланд	Пхукет	пляжный	1	20	65600
Таиланд	Паттайя	пляжный	2	11	70270
Таиланд	Паттайя	пляжный	2	11	70270
Вьетнам	Нячанг	экскурсионный, пляжный, семейный	4	11	440000
Таиланд	Пхукет	пляжный, семейный	3	12	180815
Таиланд	Паттайя	пляжный, семейный	2	10	94603
Таиланд	Пхукет	пляжный	2	13	118000

Приложение Б

[Обязательное]

Основные направления деятельности «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Таблица Б.1 – Основные направления деятельности «ВГУЭС ТРЭВЕЛ»

Корея	Корея: Сеул, Пусан о. Чеджу, Канвондо СПА, Источники; Всемирное наследие ЮНЕСКО; Гастрономические, детские, короткие туры; Любование кленами; Фестивали; Семейные, экскурсионные и эконом туры на самолете и пароме; Корейская дача;
Япония	Япония: Осака, Токио, Киото, Нара Круизные туры в префектуру Тоттори на пароме DBS; Экскурсионные туры в Осаку и Сакайминато; Цветение сакуры и глицинии; Групповые авиатуры в Осаку, Токио Лечебно-оздоровительные туры в Йонаго (Источники, талассотерапия, лаенек); Японская дача;
Паттайя	Прямые рейсы в Таиланд:. Пхукет, Паттайя , Ко Чанг, Као Лак, Краби, Пхи Пхи, Самуи, Бангког Комбинированные туры Бангкок+Ко Чанг; Бангкок +Хуа Хин, Пхукет + Самуи Индивидуальные туры на рейсах Korean Air с проживанием в апартаментах, на вилле.
Вьетнам	Вьетнам. Нячанг, Фанранг, Фантиет, Фукуок, Хошимин. Отели все включено: RIVIERA DELUXE CAM RANH RESORT 5 *, VINPEARL 5 *, Dessole Sea Lion Beach Resort 4+*; Всемирное наследие ЮНЕСКО – Халонг; Индивидуальные туры;
Санья	Санья, о. Хайнань – единственный в Китае тропический остров. Отдых на пляже и термальных источниках; Аквапарки; Гольф, Водные виды спорта (рафтинг, рыбалка, дайвинг); Сафари - парки, поездки в джунгли, Посещение музеев и храмовых комплексов. Парк «Край света» Залив «Дракон Азии». Ущелье бабочек. Музей раковин Парк «Чудеса моря и гор» Остров Пиратов Обзорная экскурсия по городу Санья Древний город Ячжоу Парк «Олень повернул голову» Кратерный государственный геологический парк Остров Морской черепахи Остров Легенд Каменный лес Сяньань Остров обезьян Район джунглей «Янода» Гора Пяти пальцев Лесопарк Дяолошань Термальные источники Наньтянь Национальный лесопарк Цзяньфэнлин Зоопарк на берегу озера Дуншаньху Сплав по горной реке «10 тысяч источников» Морская рыбалка с обедом на борту Океанариум города Санья Парк птиц «Мир пернатых» Этнографическая деревня племен Ли и Мяо Рафтинг по реке с горы «Пять пальцев» Театр «Корона Красоты» города Санья Подводный мир бухты Ялуньвань

Продолжение таблицы Б.1

Шанхай	Шанхай, Комбинированные туры: Шанхай-Сучжоу-Ханчжоу-Хуаншань-Шанхай ; Шанхай -Учжень – Шанхай ; Шанхай –Чжанцзяцзе-Шанхай; Шанхай-Сиань-Лоян-Шанхай; Диснейленд; Шанхайский океанариум; Сафари-парк; Башня «Жемчужина Востока»; Национальный музей шелка
Гонконг	Гонконг Групповые авиатуры Индивидуальные туры; Комбинированные туры (отдых на море + экскурсиями); Пляжный отдых Круиз на теплоходе Баухиния. Парки развлечений и аквапарки («Ocean Park», Гонконский океанариум) «о.Лантао + деревня Тай О», фуникулер Пик Трэм, бухта Абердин, подъем на SKY TERRACE.
Бали, Сингапур, Филипинские острова	Страны Юго Восточной Азии. Малайзия (Куала-Лумпур; острова Лангкави, Пенанг, Пангкор, Тиоман, Реданг, Борнео,); Пещера Бату Кейвс, Башни Петронос, Высокогорье Гентинг, Обед или Ужин в ресторане на KL Tower, Шоп Тур по городу, Аквапарк Sunway Lagoon, Поездка в город развлечений А-Фамоса, Ночная экскурсия по Куала Лумпуру Филиппины (Остров Боракай, Бохол. Себу); Индонезия (Бали, Джпкарта, Маланг, Ломбок, Бандунг, Джокьякарта); Индивидуальные туры; Пляжный отдых; Сингапур. Аквапарки (Adventure Cove Waterpark, Wild Wild Wet) Парки развлечений (Universal, Merlion Park, Battlestar Galactica) Сафари, зоопарки, музеи, аквариумы, шопинг, казину. Вулканы, храмы, парки, музеи, сады, зоопарки и парки развлечений;
Образовательные туры	Япония, Тайвань, Москва, Круизы, Пусан, Хунь-Чунь Языковые курсы Образовательные стажировки Профессиональные стажировки Отельная база Экскурсионное и транспортное обслуживание Предприятия общественного питания Круизный туризм Экономические и торговые отношения
Европа	Европа: Франция, Греция, Черногория, Кипр и другие. Автобусные и авиа туры Ежедневные, индивидуальные туры; Экскурсии, пляжи, шопинг Чартерные рейсы из Москвы (Испания, Италия, Белорусь, Германия, Канарские острова); Горнолыжные и лечебные туры.

Продолжение таблицы Б.1

Туры по России	Россия. Золотое кольцо (Владимир - Боголюбово - Суздаль - Иваново - Кострома - Ярославль - Ростов Великий - Переславль-Залесский - Сергиев Посад - Александров - Углич - Мышкин - Мартыново – Борисоглебский), Крым, Сочи, Абхазия, Минеральные воды Лечебно-оздоровительные туры Пляжный отдых Авто и авиа туры;
Визовое обсуживание	Визы в Японию, Китай, Таиланд, Вьетнам, Филиппины, Индия, Сингапур Оформление и подача документов; Консультационные услуги;
Круизы	Круизы по островам, Европе, Средиземному морю, Юго-Восточной Азии, Персидскому заливу, Африке, Южной Америке, и США Кругосветные круизы; Круизы для всей семьи; Свадебные и корпоративные круизы.
Страхование выезжающих за рубеж (мед. страхование, страховка от невыезда и т.д.)	Страхование выезжающих за рубеж, компании ВСК, Росгосстрах, Согласие. В страховку входит: -Задержка рейсов; -Невозможность совершения поездки -Утрата/задержка зарегистрированного багажа. -Срочные сообщения; -Медицинские услуги; - Прерывание поездки -Возвращение детей; -Потеря документов; -Юридическое сопровождение; -Стоматология; -Помощь на дорогах; -Страхование беременных;
Авиабилеты	Авиабилеты по всем направлениям Внутренние и международные авиалинии; Субсидированные билеты; Подбор выгодных тарифов; Онлайн бронирование; ЖД билеты
Бронирование отелей	Бронирование отелей по всему миру Все категории; All inclusive; Виллы; Клубные отели;
Экскурсионное обслуживание	Экскурсии по всему миру Индивидуальные Групповые