

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

ОТЧЕТ ПО
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

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

Студент группы
С-ТГ-23-Т1



Л.П. Пичуева

Наименование предприятия: ФГБОУ ВО «ВВГУ», Академический колледж

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



Л.О. Ермолович

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО 

Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности администрации	5
1.1 История создания и развития администрации	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности администрации.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) администрации.....	8
2 Организационно-технологические аспекты деятельности Администрации городского округа Большой Камень.....	10
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов в администрации.....	10
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	11
4 Система обеспечения безопасности.....	13
5 Технология формирования профессиональных компетенций	15
6 Индивидуальное задание.....	26
Заключение.....	22
Список использованных источников.....	24
Приложение А. Внешний вид администрации.....	26
Приложение Б. Реклама производственной экскурсии по ССК «Звезда».....	27

Введение

Туризм – это временный выезд граждан за пределы своего постоянного места жительства для развлечения, получения образования, бизнеса, спорта, религии и других целей, без занятия оплачиваемой деятельностью в стране или временного проживания.

Важность туризма в современной экономической жизни развитых стран возрастает с каждым годом, и этот факт свидетельствует о формировании «общества, ориентированного на досуг» или «общества досуговой деятельности».

Туризм играет важную роль в формировании ВВП, активизации торгового баланса и создании рабочих мест, а также оказывает значительное влияние на основные отрасли экономики – транспорт и связь, строительство и производство потребительских товаров. Это стабилизатор социально-экономического развития.

Для того чтобы преуспеть в туристическом бизнесе, необходимо понимать международные правовые нормы и правила, а также методы управления туризмом и маркетинга. Прежде всего, сюда относятся профессиональные организации, которые производят и продают туристические товары исходя из потребностей потребителей туристических услуг, а также предоставляют информацию о клиентах, которые являются потребителями этих услуг

В настоящее время туристические компании предоставляют самые разнообразные услуги и туры. Важно отметить, что нужно не только развивать туризм, но и организовывать рекламные мероприятия. Во Владивостоке работает множество компаний, предоставляющих услуги в сфере туризма. Для компании самое главное – это опытные и квалифицированные сотрудники.

Рекомендуется наиболее тщательно подходить к выбору туристических компаний. В зависимости от навыков менеджера, заинтересованного в клиенте, его внешнего вида, умения держаться и владения профессиональными навыками, у туриста складывается общее впечатление о компании. Поэтому каждый менеджер по туризму должен обладать необходимой культурой общения, методами работы и придерживаться норм и правил этики.

Место прохождения практики – Администрация городского округа Большой Камень. Основанная 24 марта 1947 года министром судостроительной промышленности СССР, а также определил окончательное место строительства завода и города в бухте Большой Камень на территории Шкотовского района Приморского края.

Целью учебной практики является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Задачи практики:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы туристского предприятия;
- изучение организационных процессов, связанных с предоставлением экскурсионных услуг;
- изучение организационных процессов оформления и контроля экскурсионного обслуживания;
- освоение процессов оформления документации экскурсионного обслуживания;
- приобретение опыта выполнению работ помощником экскурсовода;
- развитие навыков общения с туристами (экскурсантами);
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе в должности служащего (ассистент экскурсовода (гида));
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практики.

Объект анализа – Администрация городского округа Большой Камень

В процессе прохождения практики я ознакомилась с работой в администрации города, расширила круг знаний в этой сфере, изучила все аспекты и тонкости работы в офисе на предприятии [1].

1 Общие сведения о деятельности предприятия

1.1 История создания и развития предприятия

Объект исследования – Администрация городского округа Большой Камень, отдел. В июне 1947 года из Находки в бухту Андреево прибыла баржа с первой бригадой рабочих строительного треста № 7 «Дальморгидрострой».

В это время на территории предполагаемой стройки находились 3 колхоза: рыболовецкий колхоз «Первое Мая», рыболовецкий колхоз «Новый Мир» и колхоз «Имени Нижегородской Краснознаменной дивизии» с центром в с. Петровка.

История Большого Камня началась с момента его основания, когда была создана первая административная структура для управления поселением и решения бытовых вопросов местного значения. В ноябре 1945 года Совнарком принял решение о строительстве судоремонтного завода № 892 в бухте Большой Камень на тихоокеанском побережье СССР. Проектирование началось после выхода 9 июня 1946 года соответствующего приказа Министра судостроительной промышленности. Руководил строительством представитель Дальзавода Феодосий Максимович Русецкий.

3 декабря 1954 года вступил в строй первый производственный цех. На начальном этапе предприятие занималось ремонтом гражданских и вспомогательных военных судов. С 1957 года завод начинает ремонтировать и переоборудовать подводные лодки, сперва дизельные, а с 1962 года – и атомные. Основной задачей предприятия становится поддержание боеготовности кораблей Тихоокеанского флота. Вплоть до 1990-х шло строительство заводских сооружений: введены в строй два эллинга, док-камера, передаточный док, стояночные причалы

В конце 2010-х годов начата масштабная реконструкция сооружений и мощностей завода; программа реконструкции рассчитана до 2022 года. Стоимость проекта оценивается в 41,7 млрд руб., из них 20,85 млрд руб. выделит Минпромторг и 20,85 млрд руб. «Роснефть».

Для компенсации территорий, занятых ССК «Звезда», ДВЗ передают оставшуюся после строительства ССК часть территории завода судового оборудования «Восток» (бывший филиал Амурского судостроительного завода) и намывают искусственную территорию в акватории бухты Большой Камень, которая соединит территорию ДВЗ с бывшими территориями «Востока». История администрации городского округа Большой Камень тесно связана с историей развития самого города и региона в целом. Развитие административной структуры отражает изменения в потребностях и приоритетах муниципалитета, а также эффективность управленческих методов и практик, применяемых в различные исторические периоды. Городской округ Большой Камень расположен в Приморском крае России и имеет богатую историю, связанную с развитием администрации на протяжении многих лет.

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

Городской округ Большой Камень Приморского края является муниципальным образованием, единой административно-территориальной единицей в составе Приморского края, в пределах которой осуществляется местное самоуправление, имеется устав, муниципальная собственность, местный бюджет, выборные и иные органы местного самоуправления. Участники общества обязаны: оплачивать доли в уставном капитале общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены Федеральным законом и договором об учреждении общества; а также не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности общества.

Кроме этого, такая организация имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

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

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

1) Учредительные документы:

– Устав предприятия или администрации, содержащий информацию о целях и задачах предприятия, его организационно-правовой форме, структуре управления, правах и обязанностях сотрудников и т.д.

– Решение учредителя (например, муниципальные власти города) о создании предприятия или администрации.

2) Организационно-правовая форма:

– Как администрация города, учреждение может иметь статус муниципального предприятия. Это значит, что учреждение находится в муниципальной собственности и работает на общественные цели города.

3) Форма собственности:

– Муниципальное предприятие находится в муниципальной (городской) собственности, то есть его активы и результаты деятельности принадлежат городу или администрации. Тем не менее, оно может иметь право на собственность и использование имущества в соответствии с уставом и законодательством.

Информация о конкретных учредительных документах, организационно-правовой форме и форме собственности предприятия администрации города Большой Камень может быть получена из официальных источников, таких как Юридический отдел администрации города или муниципальные документы [2].

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это целостная система, специально разработанная таким образом, чтобы работающие в её рамках люди могли наиболее эффективно добиться поставленной цели. Организационная структура направлена на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями организации, разделёнными между собой правами и ответственностью. Уставный капитал 38 437,9 млн. р.. Глава городского округа Большой Камень – Абушаев Рустям Сайтович, исполняет обязанности – О.Г. Серебренникова

Схема организационной структуры Администрации городского округа Большой Камень представлена на (Рисунке 1).

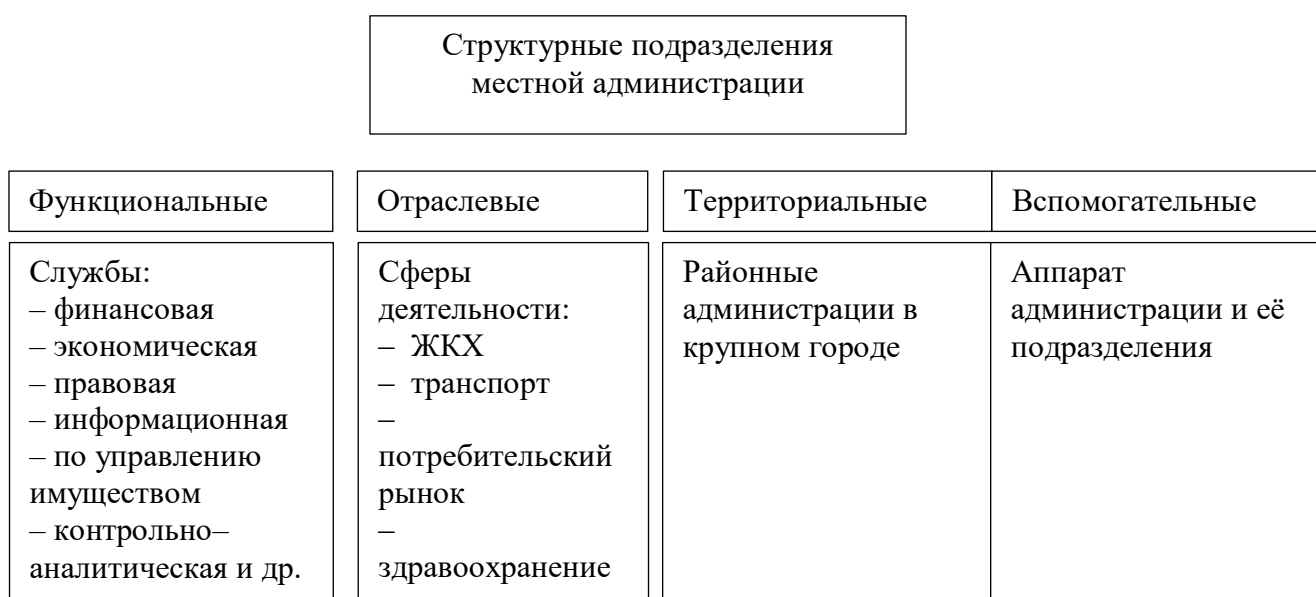


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Управленческая структура Администрации городского округа Большой Камень имеет высококвалифицированных работников с большим опытом работы. Для работы с клиентами компания имеет собственный, современный офис, полностью оснащенный необходимым техническим оборудованием и обширной информацией в виде буклетов, проспектов и наглядной информации [20].

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Администрация городского округа Большой Камень, как орган местного самоуправления, осуществляет широкий спектр функций и задач для обеспечения жизнедеятельности и развития территории. Ниже приведены основные задачи и виды деятельности, которые реализует администрация городского округа Большой Камень:

- 1) управление и координация деятельности органов местного самоуправления:
 - планирование и реализация программ развития городского округа;
 - организация работы городских служб и учреждений;
 - контроль за исполнением принятых решений и муниципальных программ.
- 2) обеспечение благополучия и комфортной жизни населения:
 - обеспечение жильем и благоустройством территории;
 - обеспечение охраны общественного порядка и безопасности горожан.
- 3) развитие экономики и инфраструктуры:
 - привлечение инвестиций и поддержка предпринимательства;
 - развитие транспортной, социальной и культурной инфраструктуры.
- 4) охрана окружающей среды и природных ресурсов:
 - рациональное использование природных ресурсов;
 - забота о чистоте и экологической безопасности территории.
- 5) социальное обеспечение и поддержка населения:
 - проведение социальных программ и мероприятий;
 - разработка мер по повышению качества жизни граждан.
- 6) развитие туристического потенциала и привлечение туристов:
 - организация культурно-развлекательных мероприятий;
 - создание и поддержание туристической инфраструктуры;
 - продвижение городского округа как туристического направления.
- 7) проведение общественных мероприятий и культурных программ:
 - организация фестивалей, концертов, выставок и других мероприятий;
 - развитие культурной жизни города и поддержка творческих инициатив.
- 8) поддержка молодежи и образование:

- работа с молодежными и образовательными организациями такими как: Совет Молодёжи Большого Камня, Волонтеры Администрации города Большой Камень, Волонтеры «Мы Вместе», Организация «Ты не один»;

- проведение профориентационной работы и мероприятий для студентов и школьников, мероприятие такое, как «День Дублёра».

9) регулирование градостроительной деятельности:

- контроль за строительством и благоустройством города;
- разработка и соблюдение градостроительных планов и нормативов.

10) работа с волонтерскими и благотворительными организациями:

- содействие деятельности волонтеров и благотворителей;
- реализация социальных программ и проектов с участием добровольцев.

Такое разнообразие задач и деятельности позволяет администрации городского округа полноценно управлять различными аспектами жизни и развития территории, обеспечивая комфортные условия для проживания и активной деятельности горожан [3].

2 Организационно-технологические аспекты деятельности Администрации городского округа Большой Камень

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Анализ обслуживания клиентов и корпоративной культуры администрации городского округа Большой Камень может быть проведен с учетом следующих соображений:

1) Качество обслуживания:

– Эффективность работы административного офиса: скорость реагирования на запросы, доступность информации и профессионализм сотрудников.

– Реагирование на жалобы и обращения граждан: наличие механизмов обратной связи, обработка жалоб, исправление ошибок и упущений.

– Уровень обслуживания: готовность помогать клиентам, вежливость и дружелюбие сотрудников, простота предоставления информации.

2) Доступность информации:

– Наличие официального веб-сайта администрации с актуальной информацией о мероприятиях и услугах;

3) Активный и инновационный:

– Внедрение новых технологий и цифровых инструментов для улучшения услуг и общения с гражданами;

– Активное взаимодействие с общественностью: организует открытые мероприятия и реагирует на запросы и инициативы общественности.

4) Корпоративная культура:

– Степень открытости и прозрачности в работе администрации;

– Администрация стремиться постоянно улучшать качество обслуживания и удовлетворенность клиентов.

– Участвует в социально значимых проектах и мероприятиях, заботиться о благополучии и комфорте граждан.

Анализ этих аспектов не только выявляет сильные стороны работы руководства по обслуживанию клиентов и корпоративной культуре, но также определяет области, которые могут быть улучшены и усилены. Развитие культуры обслуживания и ориентация на клиента – важный элемент успешного функционирования любой организации в современном мире [4].

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение туристических продуктов на рынке является важнейшим направлением маркетинга. Рекламные мероприятия направлены на то, чтобы установить контакт с реальными потенциальными потребителями туристических услуг, познакомить их с предлагаемыми туристическими продуктами и побудить к покупке.

Эта связь достигается с помощью следующих рекламных каналов:

- размещать рекламу в средствах массовой информации и других признанных рекламных средствах.

Основными этапами работы по продвижению туристического продукта являются:

- планировать продвижение туристических продуктов на рынке;
- выбор каналов продвижения (каналов коммуникации) и рекламных носителей;
- подготовка к рекламному обращению;
- осуществлять и оценивать эффективность рекламных акций (коммуникаций), в том числе рекламных.

Планы по продвижению туристических продуктов на рынке включают:

- исследование рынка;
- обзор целей;
- формирование и распределение бюджета.

Реклама в средствах массовой информации является наиболее распространенным каналом продвижения туристических продуктов на туристическом рынке. Основными рекламоносителями являются:

- Прямая реклама -рекламные письма, рассылаемые по почте, а также рекламные проспекты, брошюры-буклеты из рук в руки;
- Внешняя реклама -наружные рекламные щиты, стенды, тумбы, дорожные знаки и световые рекламные плакаты;
- Кино– и видеореклама (видеоролики, видеоклипы);
- Электронная реклама – через систему связи рекламная информация в основном передается через Интернет. Электронная реклама более распространена за рубежом. Следует отметить, что в качестве особого преимущества такого рода рекламы вы можете получать рекламные страницы в режиме реального времени и получать их интерактивность.;

Другие методы включают рекламу на международных и внутренних туристических выставках, рекламу на транспорте, рекламу в местах продаж и сувенирную рекламу:

1) Цифровой маркетинг: Использование интернета, социальных сетей, контекстной рекламы, SEO и других онлайн-инструментов для продвижения туристских услуг и продуктов.

2) Контент-маркетинг: Создание увлекательного и информативного контента (статей, блогов, видеороликов) о туристических направлениях, достопримечательностях, лучших предложениях и т.д.

3) Email-маркетинг: Рассылка персонализированных электронных писем с информацией о специальных предложениях, скидках, новых турах и т.д.

4) Использование мобильных технологий: Создание мобильных приложений, оптимизация сайта под мобильные устройства, использование QR-кодов и других инструментов для удобства клиентов и увеличения продаж.

5) Аналитика и отзывы: Проведение анализа данных о поведении клиентов, конверсии и других метрик для улучшения стратегии маркетинга. Сбор и использование отзывов клиентов для повышения доверия и улучшения качества предлагаемых услуг.

Эффективное использование указанных технологий в сочетании с креативными и инновационными подходами поможет привлечь больше клиентов, увеличить продажи туристского продукта и укрепить позиции на рынке туризма [5,10,11].

4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности туристов является главным условием организации путешествий и экскурсий.

Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ (посл. ред. от 28.11.2015) «О техническом регулировании» дает определение безопасности: «безопасность – это состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений».

Развитие туристской деятельности на предприятии напрямую зависит от обеспечения безопасности туристов, от уровня защиты их жизни, здоровья, имущества. ГОСТ 50644-2009 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» классифицирует факторы риска следующим образом. Травмоопасность, например, ушибы, переломы от падения различных предметов, потертости, ссадины от неудобного туристского снаряжения. Также это может быть воздействие окружающей среды, такие как повышенные или пониженные температуры, влажность, ветер, перепады давления. Далее идет пожароопасность, а именно, разведение костров, курение в неположенных местах, пользование неисправными электроприборами и другое.

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

Любая производственная экскурсия, как правило, проходит в несколько этапов:

- 1) Подготовка учащихся к экскурсии (подготовительная беседа).
- 2) Вводная беседа на предприятии.
- 3) Порядок знакомства с производством, рассказ педагога, наблюдения учащихся, объяснения специалистов предприятия.
- 4) Сбор иллюстрированных материалов.
- 5) Встречи и беседы с производственниками.
- 6) Краткая заключительная беседа на месте экскурсии. Подготовка к экскурсии ведется по двум направлениям: по содержанию и по организационным вопросам.

В подготовительной беседе педагог объясняет цель экскурсии, рассказывает детям, куда они пойдут и что должны наблюдать. Во время беседы можно предложить вопросы, ответы на которые нужно будет дать после экскурсии. Такие вопросы помогут учащимся вести наблюдения в заданном направлении, не давая возможности отвлекаться. Педагог объясняет ученикам, что экскурсия – это такое же занятие, как и все, поэтому во время экскурсии

необходимо выполнять требования, предъявляемые к учащимся на занятии: внимательно слушать, организованно задавать вопросы, не разговаривать, соблюдать дисциплину. Нельзя нарушать порядок, дисциплину и по дороге на экскурсию. На предприятии держаться все вместе, переходить из одного помещения в другое спокойно, не суетясь [5].

На производственной экскурсии по заводу "Звезда" система обеспечения безопасности играет важную роль, поскольку на производстве всегда существует определенный уровень риска для посетителей. Ниже приведены некоторые основные аспекты системы безопасности на производственной экскурсии:

1) Предварительная подготовка: перед началом экскурсии каждый посетитель должен пройти обязательное обучение по правилам безопасности, ознакомиться с инструкциями по поведению на заводе, получить индивидуальные средства защиты (если необходимо) и пройти проверку на наличие ограничений для посещения определенных участков.

2) Проведение экскурсии с сопровождающим: Посетители должны быть сопровождаемыми сотрудниками завода, которые являются опытными и обученными вопросам безопасности на производстве. Они могут предоставить информацию о безопасности и ответить на все вопросы посетителей.

3) Зоны ограниченного доступа: на заводе "Звезда" должны быть обозначены и охраняемыми соответствующие зоны, в которые посетители не имеют доступа из-за потенциальной опасности. Необходимо строго соблюдать правила прохождения зон и не нарушать предписания ограниченного доступа.

4) Использование средств индивидуальной защиты: В зависимости от характера производства и условий на предприятии, посетителям могут быть предоставлены индивидуальные средства защиты, такие как защитные очки, шлемы, наушники, перчатки и другие. Защитное снаряжение должно быть надежным, соответствующим стандартам и должно использоваться правильно.

5) Экстренные ситуации: В случае возникновения чрезвычайной ситуации или аварии на производстве "Звезда", посетители должны быть предупреждены, эвакуированы на безопасное расстояние и предоставлена необходимая помощь. Персонал завода должен знать процедуры действий в чрезвычайных ситуациях и быть готовым реагировать мгновенно.

Таким образом, система обеспечения безопасности на производственной экскурсии по заводу "Звезда" включает в себя направленные усилия на минимизацию рисков и обеспечение максимального уровня защиты посетителей на производстве. Все усилия должны быть направлены на обеспечение безопасного и интересного пребывания посетителей на предприятии [6].

5 Технология формирования профессиональных компетенций

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

Для успешной организации поддержки экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг необходимо следовать следующим шагам:

1) Информирование:

– Предоставить экскурсоводу всю необходимую информацию о месте проведения экскурсии, планируемом маршруте, исторических и культурных особенностях объектов посещения.

– Обеспечить экскурсовода информацией о потенциальных опасностях на маршруте и о необходимости принятия мер предосторожности.

– Провести инструктаж по правилам проведения экскурсии и обязанностям гида.

2) Организация поддержки:

– Предоставить экскурсоводу средства связи для оперативной связи с офисом или координатором экскурсии в случае возникновения проблем.

– Обеспечить экскурсовода необходимым снаряжением (карты, брошюры, аудиогиды, микрофон и др.).

– Назначить ответственного сотрудника, который будет координировать работу экскурсовода и помогать в решении возможных проблем.

3) Мониторинг и обратная связь:

– Проводить регулярные отзывы и оценки деятельности экскурсовода со стороны клиентов.

– Следить за уровнем удовлетворенности клиентов услугами экскурсовода и принимать меры по улучшению качества предоставляемых услуг.

– Вносить коррективы в работу экскурсовода на основе полученной обратной связи.

1) Обеспечение всей необходимой информации: главным образом, экскурсоводу необходимо предоставить всю необходимую информацию о маршруте, интересных местах, исторических фактах и других деталях экскурсии. Это поможет экскурсоводу быть готовым к ответам на вопросы клиентов и обеспечить качественный рассказ по маршруту.

2) Обеспечение средств связи: важно предоставить экскурсоводу качественные средства связи, такие как мобильный телефон или радиостанцию, чтобы он мог связываться с офисом или клиентами в случае необходимости. Это обеспечит безопасность и эффективную коммуникацию во время экскурсии.

3) Предоставление снаряжения: В зависимости от типа экскурсии (пешеходная, велосипедная, автобусная и т.д.), необходимо обеспечить экскурсовода соответствующим

снаряжением. Например, профессиональные экскурсоводы могут нуждаться в радио гиде, карте местности, флажке или других специализированных инструментах.

4) Мониторинг и обратная связь: важно отслеживать работу экскурсовода и предоставлять обратную связь по его профессиональным навыкам, коммуникации с клиентами и знаниям маршрута. Это позволит выявить сильные и слабые стороны экскурсовода, чтобы улучшать качество услуг.

5) Обучение и развитие: Проведение регулярных обучающих семинаров, тренингов или курсов повысит квалификацию экскурсовода, позволив ему развиваться, совершенствовать навыки и быть в курсе новых тенденций в индустрии экскурсий [7].

Таким образом, эффективная поддержка и организация работы экскурсовода существенно повысят качество предоставляемых экскурсионных услуг и удовлетворенность клиентов. Эти шаги и рекомендации помогут эффективно организовывать поддержку экскурсовода и повысить уровень качества предоставляемых экскурсионных услуг, что в итоге приведет к удовлетворенности клиентов и успеху бизнеса экскурсий.

2. Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг

Вспомогательная деятельность по сопровождению клиентов во время экскурсии играет ключевую роль в обеспечении комфорта, безопасности и удовлетворенности клиентов. Давайте подробнее разберем каждый из указанных шагов и добавим дополнительную информацию:

1) Обеспечение комфорта клиентов:

– Предоставление информации: Клиентам важно знать, что их ждет во время экскурсии, поэтому предоставление детальной информации о маршруте, основных достопримечательностях, времени остановок и других важных деталях поможет им быть готовыми к тому, что их ожидает.

– Комфортный транспорт: Обеспечение клиентов комфортным транспортом – это основное условие успешной экскурсии. Транспорт должен быть чистым, удобным, безопасным и оснащенным всем необходимым для комфортного перемещения.

– Перерывы и отдых: важно предусмотреть перерывы на отдых, обед и посещение туалета во время экскурсии. Это позволит клиентам расслабиться, освежиться и получить хорошие впечатления от поездки.

2) Оказание поддержки экскурсоводу:

– Организация группы: Помощь экскурсоводу в организации группы, контроле за безопасностью и соблюдении правил позволит ему сфокусироваться на рассказе и общении с клиентами, а не на управлении группой.

– Решение проблем: Возникающие проблемы или конфликтные ситуации могут повлиять на атмосферу экскурсии. Поддержка экскурсовода в разрешении таких ситуаций поможет сохранить позитивный настрой группы.

– Связь и поддержка: необходимо обеспечить надежную связь с экскурсоводом на протяжении всей экскурсии и гарантировать готовность оказать ему помощь в случае необходимости.

3) Решение текущих вопросов:

– Ответы на вопросы: Быстрые и точные ответы на вопросы клиентов позволят им получить максимум информации и удовольствия от экскурсии.

– Решение организационных вопросов: Возникающие организационные вопросы, такие как изменения в маршруте, времени остановок или другие моменты, требуют быстрого реагирования и компетентного подхода.

– Помощь в чрезвычайных ситуациях: важно быть готовым реагировать на любые чрезвычайные ситуации, включая медицинские проблемы или другие нештатные ситуации, и обеспечить необходимую поддержку клиентам.

Подробное планирование и организация вспомогательной деятельности по сопровождению обязательно приведет к улучшению качества услуг, комфорта клиентов и успеху вашего туристического бизнеса.

3. Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг

Для обеспечения организации оказания экскурсионных услуг эффективно и качественно необходимо выполнить следующие шаги:

1) Планирование:

– Цели и тематика экскурсий: определите, какие исторические, культурные или природные достопримечательности вы хотели бы включить в экскурсии.

– Маршруты и программы: разработайте интересные и информативные маршруты, учитывая время и бюджет, чтобы удовлетворить ожидания клиентов.

– Бюджет и стоимость: определите затраты на проведение экскурсий, включая оплату персонала, аренду транспорта, входные билеты и другие расходы.

– Договоры с поставщиками: заключите договоры с транспортными компаниями, гидами, музеями и другими учреждениями, чтобы обеспечить безопасность и качество предоставляемых услуг.

2) Маркетинг и продажи:

– Маркетинговая стратегия: определите целевую аудиторию и разработайте стратегию продвижения услуг через онлайн и офлайн каналы.

– Продвижение: создайте информационные материалы, рекламные объявления, используйте социальные сети, сотрудничайте с туристическими агентствами для привлечения клиентов.

– Информационные материалы: подготовьте качественные презентации, брошюры, визитки, чтобы привлечь внимание потенциальных клиентов.

3) Подготовка и обучение персонала:

– Найм квалифицированных сотрудников: выберите опытных экскурсоводов с хорошими коммуникативными навыками.

– Подготовка: проведите обучение сотрудников, проведите симуляцию экскурсий, дайте информацию о маршрутах и достопримечательностях.

– Оборудование: обеспечьте экскурсоводов необходимым оборудованием (например, аудиогиды, карты, планшеты) для комфортной работы.

4) Организационные моменты:

– Предоставление транспорта: обеспечьте автобусы, микроавтобусы или другие транспортные средства для перемещения участников экскурсий.

– Документы: подготовьте все необходимые документы (билеты, страховки, разрешения) для участников перед началом экскурсии.

– Поддержка клиентов: предоставьте контактную информацию для связи в случае проблем или чрезвычайных ситуаций, обеспечивайте поддержку и помощь участникам экскурсий.

Выполнение всех этих шагов поможет обеспечить качественное и профессиональное оказание экскурсионных услуг, что приведет к удовлетворенным клиентам и росту вашего бизнеса [8,9].

6 Индивидуальное задание

Составление программы экскурсии на ССК «Звезда»

Проектирование экскурсий с учетом запросов потребителей. Составление программы экскурсии на ССК «Звезда» в городе Большой Камень в отделе Администрации городского округа Большой Камень «Отдел развития предпринимательства, потребительского рынка, товаров, услуг и туризма управления экономики администрации городского округа Большой Камень».

Разработка туристского продукта представляет собой многоступенчатый процесс, который включает маркетинговые исследования и анализ сегментов рынка и конкурентов на нем, предполагаемый потребительский спрос, направления выезда, конъюнктуру туристского рынка, оценку реальных затрат на разработку, рекламу и продвижение турпродукта.

Разработка российскими турфирмами туров и экскурсий для российских и иностранных туристов требует обязательного соблюдения следующих правил и условий:

– владение и умение пользоваться исчерпывающей информацией о наличии гостиничных мест, предоставляемых предприятиями размещения на основе заключенного с турфирмой соглашения;

– владение и умение пользоваться информацией о средствах внутренних пассажирских перевозок по маршруту и наличии свободных мест, предоставляемых перевозчиками на основе заключенного с турфирмой соглашения;

– владение исчерпывающей информацией об объектах туристского показа (музеи, картинные галереи, мемориалы, исторические и архитектурные памятники и др.), расписании и времени их работы.

Цель экскурсии: ознакомление участников с производственными процессами и технологиями, развитие интереса к промышленному производству.

Продолжительность экскурсии: 2 часа.

Состав программы экскурсии:

- 1) Встреча участников и знакомство с гидом-экскурсоводом.
- 2) Знакомство с историей завода «Звезда» и его значимостью для города Большой Камень.
- 3) Посещение производственных цехов:
 - Цех по производству металлических конструкций.
 - Цех по сборке механических устройств.
 - Цех по изготовлению электроники.
- 4) Демонстрация технологического процесса производства и работы оборудования.

5) Беседа с представителями производства о специфике работы на заводе, требованиях к сотрудникам и перспективах развития.

6) Посещение музея завода «Звезда» с экспозицией истории и достижений предприятия.

7) Возможность задать вопросы и подробнее расспросить о процессах производства.

8) Окончание экскурсии и благодарности участникам за интерес и внимание.

После проведения экскурсии предполагается провести опрос участников для оценки уровня удовлетворенности и предложений по улучшению программы.

Эта программа позволит участникам получить полное представление о деятельности завода «Звезда», его производственных процессах и значимости для города, а также почувствовать интерес и восторг от промышленного производства. Другой путь формирования тура используется при организации приема и обслуживания отдельных групп или индивидуальных графиков.

Роль российской турфирмы не должна носить механический, пассивный характер. Рекомендуется критически (конструктивно) оценивать заявки и пожеланию фирмы или ее клиентов и выходить со встречными предложениями в части улучшения маршрута, комплексного обслуживания включения в программу каких-то интересных мероприятий или дополнительных услуг, ведь российская турфирма обладает более полной информацией о туристских ресурсах страны и большим опытом организации путешествий иностранных туристов в РФ.

Составление производственной экскурсии на ССК «Звезда» (Судостроительный завод «Звезда») требует тщательной подготовки, организации и планирования. Вот основные шаги и принципы, которые нужно учитывать при создании производственной экскурсии на таком предприятии:

1) Цели и задачи: определение цели и задачи экскурсии. Например, ознакомление с производственным процессом, технологиями судостроения, ознакомление с историей и достижениями завода «Звезда».

2) Аудитория: определение целевой аудитории экскурсии - студенты, туристы, представители бизнеса и т.д. Учитывайте их интересы и потребности в информации.

3) Программа экскурсии: разработка программы экскурсии, которая включает в себя посещение основных производственных участков завода, встречи с сотрудниками, презентации о деятельности предприятия. Обратите внимание на безопасность участников экскурсии.

4) Гиды и персонал: назначение компетентных гидов или сотрудников предприятия, которые будут сопровождать группу, отвечать на вопросы и обеспечивать комфорт участников экскурсии.

5) Маркетинг и продвижение: рассказ о производственной экскурсии на завод «Звезда» через рекламные каналы, социальные сети, партнерство с туроператорами. Продвигайте уникальные особенности и интересные моменты экскурсии.

6) Оценка эффективности: после проведения экскурсии проведение опрос участников, анализ обратной связи, оценка результатов и выявление улучшений для следующих экскурсий.

Составление производственной экскурсии на ССК «Звезда» требует тщательной подготовки и координации многих аспектов, чтобы обеспечить интересное, познавательное и безопасное мероприятие для участников.

Важно также предусмотреть меры безопасности для участников экскурсии. Необходимо ознакомиться с правилами посещения производственных помещений, предпринять меры по обеспечению безопасности участников, например, предоставив им необходимые средства индивидуальной защиты.

Для создания интересной и запоминающейся программы экскурсии полезно пригласить специалистов или гидов, которые смогут подробно рассказать об особенностях работы предприятия, ответить на вопросы участников и в целом осветить тему производства в интересной форме.

Также важно заранее согласовать дату и время экскурсии с администрацией предприятия, чтобы избежать конфликтов с рабочим графиком и обеспечить доступность необходимых рабочих мест для проведения экскурсии.

Заключение

Современная индустрия туризма обеспечивает масштабное развитие и активную работу по развитию, влияющую на экономику многих стран и регионов в целом.

Развитие российского туризма в настоящее время находится только на начальной стадии. По сравнению с другими странами, из-за низкой платежеспособности, туристическая активность российских граждан все еще находится на низком уровне. Поэтому туристические организации работают в условиях жесткой конкуренции со стороны клиентов, а в некоторых случаях используют недобросовестные методы.

Исходя из результатов проведенной работы, можно сформулировать несколько выводов.

Туризм как услуга имеет определенные и отличительные особенности.

Оценка потребителями качества туристических услуг в высшей степени субъективна и зависит от множества факторов: общей экономики, культуры, социальной психологии, социального состава населения, отдельных лиц и поведения.

Если нет четкого исследования, позволяющего определить процесс покупки потенциальными туристами туристических продуктов, туристические организации не смогут выбрать наиболее эффективные средства привлечения потребителей к покупке туристических продуктов.

Туристические компании постоянно находятся под давлением конкурентов, и для того, чтобы максимизировать прибыль, им необходимо быть лучше своих конкурентов. Всем компаниям противостоит широкий спектр конкурентов. Теория рынка утверждает, что для того, чтобы быть успешными в бизнесе, компаниям необходимо удовлетворять потребности клиентов в большей степени, чем конкурентам.

Исследования в сфере туризма помогли понять важность разнообразия турпродукта для привлечения различных категорий туристов. Производственный туризм представляет собой уникальное направление, которое может дополнить традиционные виды туризма, такие как культурный или природный туризм.

Основываясь на полученных данных и опыте учебной практики, можно сделать вывод о важности и перспективности развития производственного туризма в российских регионах. Современные туристы все больше стремятся к новым впечатлениям и уникальным возможностям, что делает производственный туризм актуальным и привлекательным вариантом для развития туристической индустрии.

В целом, учебная практика была полезным опытом, который позволил глубже понять особенности туристической сферы в России и потенциал туризма. Полученные знания и

навыки будут полезны в дальнейшей профессиональной деятельности в области туризма и гостеприимства.

Развитие производственного туризма в российских регионах имеет большой потенциал, поскольку у нас есть множество предприятий, на которых можно организовать увлекательные экскурсии для туристов. Это позволит не только разнообразить туристическое предложение, но и способствовать развитию экономики регионов и привлечению инвестиций.

Учебная практика в сфере туризма помогла понять не только теоретические аспекты данной отрасли, но и на практике ощутить все сложности и особенности работы в этом направлении. Полученные знания и навыки будут ценным инструментом для дальнейшего профессионального роста и успешной карьеры в туристической индустрии. Важно использовать этот опыт для совершенствования себя и развития туристического бизнеса в целом.

Учебная практика в сфере туризма также помогла развить коммуникативные навыки, умение работать в коллективе и принимать ответственные решения. Работа с клиентами и организация туристических мероприятий на практике позволили лучше понять потребности и ожидания клиентов, что является ключевым аспектом успешного бизнеса. Полученный опыт и знания стали ценным ресурсом для моего профессионального роста и помогут в построении успешной карьеры в сфере туризма. Важно продолжать развиваться, изучать новые тенденции в индустрии и применять полученный опыт для повышения качества услуг и укрепления позиций на рынке.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Павлова, Н.Н. Маркетинг в практике современной фирмы: учебник / Н.Н. Павлова. – Москва.: Норма, 2018. – 384 с.
- 2 Квартальнов В.А. Туризм: учебник для образовательных учреждений туристского профиля / В. А. Квартальнов – Москва.: Финансы и статистика, 2020. – 315с.
- 3 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 14 ноября 1996 года № 132 – ФЗ (посл.ред. от 09.03.2021 N 45-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2021. – № 49. – с. 5491
- 4 О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон: Об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24.11.2012 г. № 132-ФЗ// Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. -№ 49.– с.5491; 2018. – №2.– с. 167
- 5 Об основах курортного дела в Российской Федерации: Федеральный закон// Российская курортная газета. – 2017.– февраль – март. – № 2 (6). – с. 5-6.
- 6 Концепция развития спортивно-оздоровительного туризма в Российской Федерации на период до 2020 года // Собрание законодательства РФ. – 2020. – №18. – 1653
- 7 Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 50690 – 2010. – Москва: Изд-во стандартов, 2017. – 11с.
- 8 Гражданский Кодекс Российской Федерации: часть первая от 30.11.1994 г.; часть вторая от 26.06.1996 г.; часть третья от 26.11.2001 г.: офиц. текст: по состоянию на 26.02.2002 г. / М-во юстиции Рос. Федерации. – Москва.: Экзамен, 2021.– с.1159
- 9 Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса. Нормативно-правовые документы: Учебное пособие / Под ред. В.Н. Акишина. – Москва.: Финстатинформ, 2019. – 534 с.
- 10 Руденко Л.Л. Организация и менеджмент туризма: Руководство к практическим занятиям / Владивосток: ДВГАЭУ, 2016. – 113 с.
- 11 Сенин В.С. Основы квалификационных требований к некоторым профессиям и должностям работников гостинично – туристского комплекса. Вып. 2 – Москва.: Университет гостиничного, туристского и ресторанного бизнеса, 2017. – 201 с.
- 12 Туризм на Дальнем Востоке: бизнес, инвестиционные стратегии, образование и экология. // Материалы региональной научно – практической конференции. – Владивосток: ДВГАЭУ, 2020. – 356 с.
- 13 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для студ. вузов тур. профиля / Е.Н. Ильина; Рос. междунар. академия туризма. – Москва. : Финансы и статистика, 2017. – 160 с.: ил.

14 Масилова М.Г. Сервисная деятельность: учебное пособие / М.Г. Масилова. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2018. – 112 с.

15 Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под. общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. – 2-е изд. – Москва.: Дашков и К, 2019. – 268 с.

16 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник / Е. Н. Ильина. – Москва: Финансы и статистика, 2021. – 256с

17 Администрация городского округа Большой Камень URL: <https://bkamen.gosuslugi.ru/deyatelnost/> (дата обращения: 12.06.2024)

18 Все документы Администрации городского округа Большой Камень URL: https://bkamen.gosuslugi.ru/ofitsialno/dokumenty/dokumenty-all-2494.html?cc=726&document_search=&document_category=&document_publication_date= (дата обращения 9.06.2024)

19 О внесении изменений в постановление администрации городского округа Большой Камень от 13 марта 2020 года № 416 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие образования в городском округе Большой Камень» на 2020-2027 годы, о признании утратившими силу отдельных нормативных правовых актов» URL: https://bkamen.gosuslugi.ru/netcat_files/47/726/1242_23.04.2024503.pdf (дата обращения 10.06.2024)

20 Администрация городского округа Большой Камень URL: <https://bolshojkamen-r25.gosweb.gosuslugi.ru> (дата обращения 11.06.2024)

21 Реклама производственной экскурсии по ССК «Звезда» в социальных сетях URL: <https://t.me/OSPKK> (дата обращения 10.06.2024)

Приложение А
(обязательное)
Внешний вид администрации

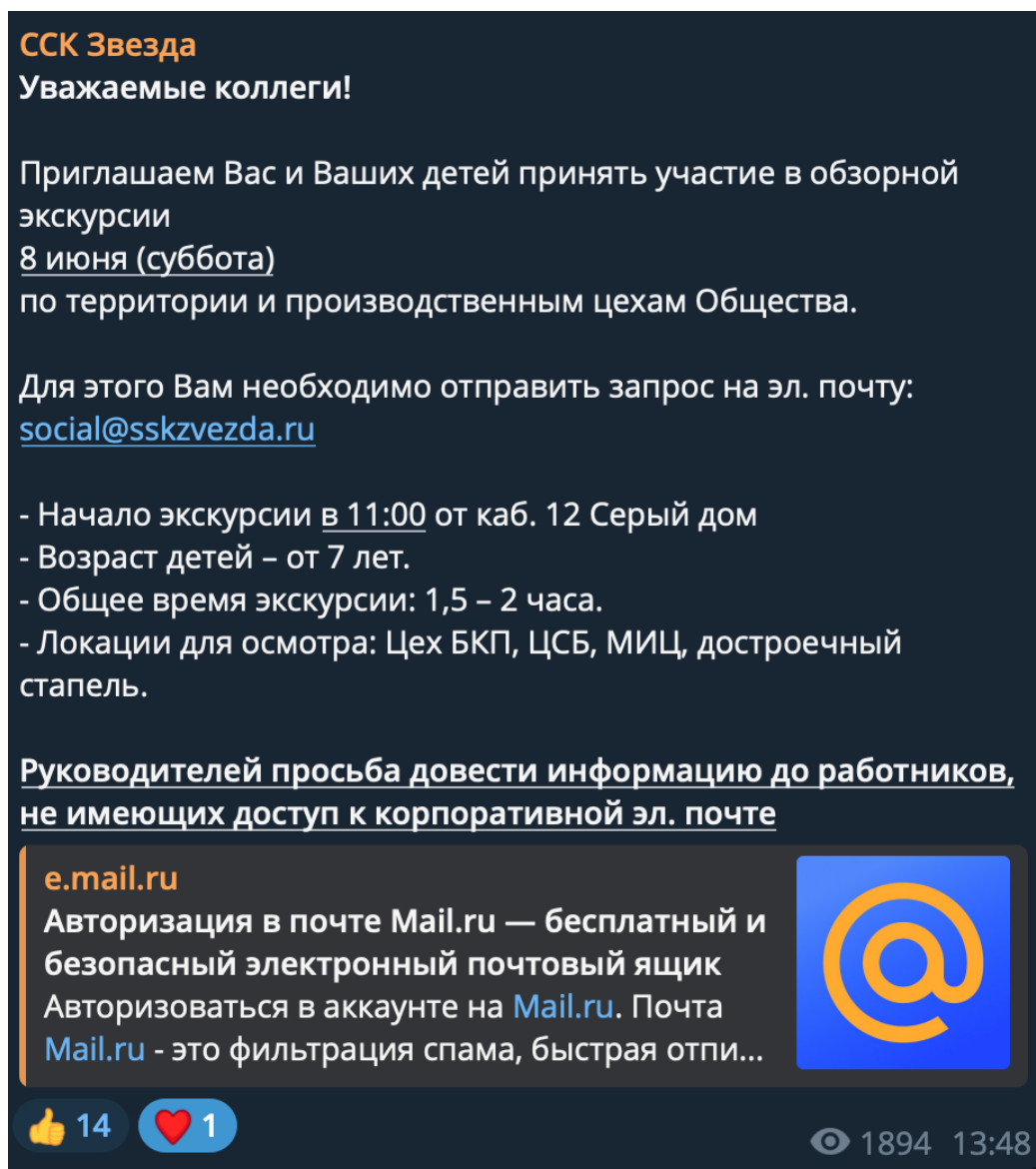


Рисунок А.1 – Внешний вид администрации

Приложение Б

(обязательное)

Реклама производственной экскурсии по ССК «Звезда» в социальных сетях



ССК Звезда
Уважаемые коллеги!

Приглашаем Вас и Ваших детей принять участие в обзорной экскурсии
8 июня (суббота)
по территории и производственным цехам Общества.

Для этого Вам необходимо отправить запрос на эл. почту:
social@sskzvezda.ru

- Начало экскурсии в 11:00 от каб. 12 Серый дом
- Возраст детей – от 7 лет.
- Общее время экскурсии: 1,5 – 2 часа.
- Локации для осмотра: Цех БКП, ЦСБ, МИЦ, достроечный стапель.

Руководителей просьба довести информацию до работников, не имеющих доступ к корпоративной эл. почте

e.mail.ru
Авторизация в почте Mail.ru — бесплатный и безопасный электронный почтовый ящик
Авторизоваться в аккаунте на [Mail.ru](https://e.mail.ru). Почта [Mail.ru](https://e.mail.ru) - это фильтрация спама, быстрая отпи...

👍 14 ❤️ 1

👁️ 1894 13:48

Рисунок Б.1 – Реклама производственной экскурсии по ССК «Звезда» в социальных сетях

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Студент(ка) Пичуева Лилиана Павловна
Фамилия Имя Отчество

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

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

в объеме 72 часов

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

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

Виды и объем работ в период учебной практики:

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

Дата выдачи задания «31» мая 2024 г.

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

Руководитель


подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

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

в объеме 72 часов в период
с 31 мая 2024 г. по 13 июня 2024 г.

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

наименование организации

Виды и качество выполнения работ в период прохождения практики:

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

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 13 июня 2024 г.

Оценка за практику *отлично*

Руководитель практики от предприятия


подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент (ка) Пичуева Лилиана Павловна

Фамилия Имя Отчество

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Группа С-ТГ-23-Т1

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

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

Инструктаж на рабочем месте «31» мая 2024 г

дата


подпись

Ермолович Л.О.

Ф.И.О.

инструктирующего

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

	туроператором/турагентом в своей работе.	<i>б.м.ш.ю</i>	<i>Л.О.</i>
10.06.2024	Разработка программы обслуживания туристов.	<i>б.м.ш.ю</i>	<i>Л.О.</i>
10.06.2024	Организация обслуживания туристов в программном туризме.	<i>б.м.ш.ю</i>	<i>Л.О.</i>
10.06.2024	Рассчитать тур/экскурсию по заданным позициям.	<i>б.м.ш.ю</i>	<i>Л.О.</i>
11.06.2024- 13.06.2024	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета по практике.	<i>б.м.ш.ю</i>	<i>Л.О.</i>

Руководитель практики от предприятия

Л.О.
подпись

Ермолович Л.О.
Ф.И.О.

ХАРАКТЕРИСТИКА о прохождении учебной практики студентом

Студент Пичуева Лилиана Павловна
(ФИО студента)

1 курса/С-ТГ-23-Т1
№ курса/группы

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

в подразделении Академический колледж, мастерская «Туризм»
название подразделения

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

Студент соблюдал/не соблюдал трудовую дисциплину и /или правила техники безопасности.
Отмечены следующие нарушения трудовой дисциплины и /или правил техники безопасности:

Студент не справился со следующими видами работ: _____

За время прохождения практики студент показал, что обладает отличными навыками планирования и организации собственной деятельности. Он демонстрировал способность налаживать эффективные взаимоотношения с другими сотрудниками, проявлял высокий уровень культуры поведения в общении с коллегами и руководством. Благодаря умению работать в команде, студент активно участвовал в общих проектах и проявил высокую степень сформированности умений в профессиональной деятельности.

В отношении выполнения трудовых заданий он проявил себя ответственным, целеустремленным и исполнительным сотрудником, который стремится к качественным результатам и готов к саморазвитию.

В рамках дальнейшего обучения и прохождения учебной практики студенту можно порекомендовать: оценку «5»

Преподаватель
Должность наставника/куратора

подпись



Ермолович Л.О.
И.О. Фамилия