



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет»

Академический колледж

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

ПМ 01. Предоставление турагентских услуг

ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов

ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

период с «28» ноября по «24» декабря 2022 года

Студент группы С-ТУ-21

подпись

Шинкаренко О.Д.

Наименование предприятия:
Агентство по туризму Приморского края

Руководитель практики от предприятия

подпись



Квint К.К.

Отчет защищен:

с оценкой

Руководитель практики от ОО

Ермолович Л.О.

Владивосток 2022

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности агентства	5
1.1 История создания и развития агентства	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности агентства	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие с подразделениями	11
1.4 Основные задачи, виды деятельности агентства	14
1.5 Перспективы развития агентства	15
2 Организационно-технологические аспекты деятельности агентства	18
2.1 Анализ деятельности агентства	18
2.2 Культура персонала в агентстве	20
2.3 Информационные технологии предприятия	20
3 Технология продвижения туризма в Агентстве по туризму	22
4 Система обеспечения безопасности	23
5 Технология формирования профессиональных компетенций	24
6 Индивидуальное задание	37
Заключение	40
Список использованных источников	41
Приложение А	42
Приложение Б	43

Введение

Туризм – временные выезды граждан с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране или месте временного пребывания.

Туризм является особой разновидностью отдыха, который возникает и развивается в процессе роста у людей возможности переезжать из одних мест в другие. Он удовлетворяет естественное стремление людей к не только пассивному, но и активному отдыху, который связан с личным знакомством со знаменитыми памятниками природы, истории и культуры, с обычаями и традициями разных народов.

Часто понятие «туризм» понимают в более широком смысле слова, включая в него временные выезды за рубеж не только ради отдыха, но и с деловыми целями (на научные конференции, для встреч с коллегами по бизнесу и т.д.). Однако «деловой туризм» имеет многие принципиальные отличия от обычного и должен рассматриваться, скорее, как форма деловых коммуникаций.

Термином экономического туризма можно определить именно такие поездки. Люди совершают путешествия, основной целью которых является получения денежной выгоды. Это может быть покупка товара с его дальнейшей перепродажей или посещение различных ярмарок и показов.

Туризм, помимо огромного экономического значения, играет большую роль в расширении границ взаимопонимания и доверия между людьми разных религий и культур. Его деятельность не ограничивается только торговлей товарами и услугами, но и поиском новых торговых партнёров. Она направляется также на установление взаимоотношений между гражданами разных стран для сохранения и процветания мира. Укрепление международных отношений также является одной из причин для развития туризма каждой страны.

Целью практики по получению изначальных профессиональных умений и способностей считается укрепление и углубление приобретенных теоретических знаний; овладение важными способностями и умениями по выбранной специальности. В рамках обучения по специальности «Туризм» я прошла практику в Агентстве по туризму Приморского края, на которой я овладела важными способностями и умениями по выбранной специальности, а также расширила представления о будущей работе.

Целью прохождения практики является приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации

(предприятия) социально-культурного сервиса и туризма и изучение их работы, изучить основной менеджмент организации.

Задачи практики:

- осуществление маркетинговых исследований;
- проведение анализа деятельности туркомпаний;
- ведение документооборота с использованием информационных технологий;
- распространение рекламных материалов и сбор информации;
- использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- работа с информационными и справочными материалами;
- работа с агентскими договорами;
- анализ контроля качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- ведение деловой документации;
- разработка должностных инструкций;
- работа с различными техническими средствами современного офиса;
- применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности;
- анализ технико-экономических показателей предприятия;
- анализ эффективности использования материальных ресурсов;
- анализ трудовых ресурсов предприятия;
- анализ затрат на производство;
- составления отчета по практике.

Объект анализа – Агентство по туризму Приморского края.

В процессе прохождения практики я ознакомилась с работой в агентстве, расширила круг знаний в этой сфере, изучила все аспекты и тонкости работы в офисе.

1 Общие сведения о деятельности агентства

1.1 История создания и развития агентства

Департамент туризма приморского края был создан 30 декабря 2014 года. Департамент сформировался Администрацией Приморского края, подчинялся и был подотчетен Губернатору края – главе администрации Приморского края и вице-губернатору Приморского края, курирующему вопросы экономики и развития предпринимательства, государственного заказа, туризма.

13 сентября 2019 года вышло постановление «Об утверждении Положения об агентстве по туризму Приморского края» № 519-па, которое было утверждено Администрацией Приморского края. Настоящее положение вступило в силу 1 января 2020 года.

Местонахождение предприятия: Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, 45-а, 6 этаж. Агентство по туризму Приморского края является органом исполнительной власти Приморского края, осуществляющим в пределах своих полномочий государственное управление в сфере туризма, организации и проведения азартных игр на территории Приморского края. Агентство формируется Правительством Приморского края, подчиняется и подотчетно Губернатору Приморского края и заместителю председателя Правительства Приморского края, курирующему деятельность агентства.

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

Организационно-правовая форма предприятия – Агентство.

Агентство руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, правовыми актами Президента РФ, Федерального агентства по туризму, Уставу Приморского края, законами Приморского края и так далее.

Основные нормативные документы:

1. Закон Российской Федерации «О Государственной границе Российской Федерации»;
2. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
3. Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 2002 года №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
4. Федеральный закон Российской Федерации от 15 августа 1996 года № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»;
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;

6. Закон Приморского края от 10 февраля 2014 года № 355-кз «О туризме и туристской деятельности на территории Приморского края»;
7. Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках от 29 февраля 2000 года;
8. Приказ Федерального агентства по туризму от 28 ноября 2007 года № 128 «О порядке определения туристических организаций, имеющих право на осуществление деятельности в рамках реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках от 29 февраля 2000 года»;
9. Постановление Администрации Приморского края от 05 июля 2013 года № 268-па «О Межведомственной комиссии по развитию туризма в Приморском крае»;
10. Постановление Администрации Приморского края от 31 октября 2017 года № 279-па «О Межведомственном совете по защите прав потребителей Приморского края»;
11. Приказ агентства по туризму Приморского края от 25.05.2021 № 19 «Об утверждении Положения о ведении туристского реестра Приморского края»;
12. Постановление Администрации Приморского края № 235 от 25.06.2014 «Об обеспечении безопасности туристов в Приморском крае»;
13. «Методические рекомендации по оценке доли и объемов туристского потребления в выпуске характерных туристских услуг предприятиями туристской индустрии в разрезе ОКВЭД в субъекте Российской Федерации, разработанные Федеральным агентством по туризму в Российской Федерации в 2013 году»;
14. Система дорожных указателей к объектам культурного наследия и иным носителям информации;
15. Приказ «Об обработке персональных данных в департаменте туризма Приморского края»;
16. Основы механизма реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках;
17. О возложении полномочий администратора доходов на департамент туризма Приморского края на 2016 год;
18. Приказ о назначении ответственных лиц за размещение информации на официальном сайте Администрации Приморского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

19. Методические рекомендации по оценке доли и объемов туристского потребления в выпуске характерных туристских услуг предприятиями туристской индустрии в разрезе ОКВЭД в субъекте РФ;

20. О вступлении в силу Федерального закона от 02.03.2016 г. № 49-ФЗ;

21. Форма мониторинга деятельности организаций в сфере туризма;

22. Методические рекомендации по работе с формой мониторинга деятельности организаций в сфере туризма;

23. Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов»;

24. Положение о департаменте туризма Приморского края;

25. Постановление Администрации Приморского края «О ежегодном конкурсе «Лидеры туриндустрии Приморья» – 2017»;

26. Приказ № 511 от 05.04.2017 г. Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении общих требований к туристским маршрутам для прохождения организованными группами детей и порядку организации их прохождения детьми, находящимися в организациях отдыха детей и их оздоровления, либо являющимися членами организованной группы несовершеннолетних туристов, а также к порядку уведомления уполномоченных органов государственной власти о месте, сроках и длительности прохождения таких маршрутов»;

27. Постановление Губернатора Приморского края № 72-пг от 24.11.2017 «О внесении изменений в постановление Губернатора Приморского края от 30 января 2001 года № 39 «О создании межведомственной комиссии по реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках»;

28. Постановление Администрации Приморского края № 478-па от 24.11.2017 «О внесении изменений в постановление Администрации Приморского края от 5 июля 2013 года № 268-па «О Межведомственной комиссии по развитию туризма Приморского края»;

29. Постановление Губернатора Приморского края № 41 от 17.08.2018 «О внесении изменений в постановление Губернатора Приморского края от 30 января 2001 года № 39 «О создании межведомственной комиссии по реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках»»;

30. Приказ МВД России от 9 июля 2018 г. № 435 «Об утверждении Порядка представления администрациями гостиниц, санаториев, домов отдыха, пансионатов,

кемпингов, туристских баз, медицинских организаций или других подобных учреждений, учреждений уголовно-исполнительной системы, исполняющих наказания в виде лишения свободы или принудительных работ, информации о регистрации и снятии граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания в территориальные органы МВД России и Типовой формы соглашения об информационном взаимодействии»;

31. Распоряжение Администрации Приморского края № 494 от 13.09.2019 «О создании межведомственной рабочей группы по рассмотрению вопросов, связанных с организацией пляжных зон отдыха на территории муниципальных образований в Приморском крае»;

32. Постановление Правительства Российской Федерации № 1213 от 18.09.2019 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей»;

33. Постановление Правительства Российской Федерации № 2129-р от 20.09.2019 «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»;

34. Постановление Губернатора Приморского края № 97 от 27.11.2019 «О внесении изменений в постановление Губернатора Приморского края от 30 января 2001 года № 39 «О создании межведомственной комиссии по реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках»»;

35. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 24 января 2020 г. № 92-р «Изменения, которые вносятся в перечень иностранных государств, гражданам которых при прибытии в российскую федерацию через пункты пропуска свободного порта Владивосток оформляются обыкновенные однократные деловые, туристические и гуманитарные визы в форме электронного документа»;

36. Приказ № 12 от 21.01.2020 «О рабочей группе по рассмотрению заявок на предоставление субсидий бюджетам муниципальных образований на благоустройство территорий, прилегающих к местам туристского показа в муниципальных образованиях Приморского края»;

37. Приказ агентства по туризму Приморского края № 51 от 09.06.2020 «Об утверждении формы «Уведомления о готовности к возобновлению гостиничной деятельности»»;

38. Постановление Губернатора Приморского края № 84-пг от 09.06.2020 «О внесении изменений в постановление Губернатора Приморского края от 18.03.2020 № 21-пг «О мерах по предотвращению распространения на территории Приморского края новой коронавирусной инфекции (COVID-2019)»»;

39. Постановление Губернатора Приморского края № 110-пг от 14.08.2020 «О внесении изменений в постановление Губернатора Приморского края от 18.03.2020 № 21-пг «О мерах по предотвращению распространения на территории Приморского края новой коронавирусной инфекции (COVID-2019)»»;

40. Постановление Губернатора Приморского края № 122-пг от 28.08.2020 «О внесении изменений в постановление Губернатора Приморского края от 30 января 2001 года № 39 «О создании межведомственной комиссии по реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках»»;

41. Постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;

42. Приказ Ростуризма от 08.09.2020 № 287-Пр-20 «Об утверждении Правил классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей»;

43. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1860 «Об утверждении положения о классификации гостиниц»;

44. Приказ Ростуризма от 31.08.2020 № 265-Пр-20 «Об утверждении порядка представления туроператорами, в отношении которых законодательством Российской Федерации не предусмотрено обязательное опубликование данных бухгалтерской (финансовой) отчетности на конец отчетного года, копии бухгалтерской (финансовой) отчетности в Федеральное агентство по туризму»;

45. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2020 г. № 1811 «Об утверждении правил Выплаты туристу и (или) иному заказчику страхового Возмещения по договору страхования ответственности туроператора или уплаты денежной суммы по банковской Гарантии в случаях заключения туроператором более одного договора страхования либо более одного договора о предоставлении банковской гарантии или заключения туроператором договора либо договоров страхования и договора либо договоров о предоставлении Банковской гарантии»;

46. Постановление Правительства РФ от 23.09.2020 № 1532 «Об утверждении Правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма»;

47. Приказ Ростуризма от 27.11.2020 № 448-Пр-20 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком»;

48. Постановление Правительства РФ от 11.08.2020 № 1209 «Об утверждении Правил оказания экстренной помощи туристам и Правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма»;

49. Постановление Правительства Приморского края от 04.03.2021 № 102-пп «О признании утратившим силу постановления Администрации Приморского края от 9 февраля 2004 года № 28 «О квотировании проходов туристских групп через границу»»;

50. Постановление Правительства Приморского края № 155-пп от 23.03.2021 «О внесении изменений в постановление Администрации Приморского края от 05 июля 2013 года № 268-па «О межведомственной комиссии по развитию туризма в Приморском крае»»;

51. Постановление Правительства Приморского края № 114-рп от 31.03.2021 «Об утверждении Концепции создания туристско-рекреационного кластера на острове Русский»;

52. Приказ агентства по туризму Приморского края № 15 от 14.05.2021 «О внесении изменений в приказ агентства по туризму Приморского края «О мерах, обеспечивающих организацию взаимодействия с государственной программой интегрированной информационной системой управления общественными финансами «Электронный бюджет»»»;

53. Приказ агентства по туризму Приморского края № 31 от 12.10.2021 «Об утверждении Плана мероприятий по противодействию коррупции агентства по туризму Приморского края на 2021-2025 гг.»;

54. Приказ агентства по туризму Приморского края № 35 от 29.10.2021 «Об утверждении рекомендаций (стандарта) по организации пляжного отдыха в Приморском крае»;

55. Постановление от 02.12.2021 № 117-пг «О внесении изменений в постановление Губернатора Приморского края от 30 января 2001 года № 39 «О создании межведомственной комиссии по реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках»»;

56. Постановление Правительства РФ от 8 июня 2019 г. № 747 «Об утверждении Правил создания и функционирования единой информационной системы электронных путевок, структуры единой информационной системы электронных путевок и условий предоставления содержащейся в единой информационной системе электронных путевок информации» (с изменениями и дополнениями на 23.11.2020 г.);

57. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2022 № 991 «Об утверждении Правил оказания услуг инструктором-проводником в Российской Федерации»;

58. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.05.2022 № 992 «Об утверждении Правил оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации».

Как и у любого юридического лица, Агентство по туризму имеет следующие сведения:

- свидетельство о госрегистрации организации с указанием ИНН и ОГРН;
- устав;
- договор об учреждении;
- выписку из ЕГРЮЛ с кодами ОКВЭД, которые отражают направление деятельности;
- протокол и приказ о назначении руководителя.

Таким образом, основным документом, определяющим деятельность Агентства по туризму при правительстве Приморского края, является его Устав, зарегистрированный надлежащим образом.

1.3 Организационная структура и взаимодействие с подразделениями

Агентство по туризму Приморского края является органом исполнительной власти Приморского края, осуществляющим в рамках своих полномочий государственное регулирование в сфере туристской деятельности, а также в области управления игровой зоной «Приморье». Основной целью работы является повышение конкурентоспособности российского туристского продукта на внутреннем и международном туристских рынках, повышение его качества и доступности, обеспечение безопасности туризма в России и за рубежом.

Исполняющий обязанности руководителя агентства по туризму Приморского края – Крепский Арсений Петрович.

Руководитель агентства несет персональную ответственность за выполнение возложенных на агентство задач, и осуществление им своих полномочий и функций.

Он также подчиняется Губернатору Приморского края и заместителю председателя Правительства Приморского края, курирующему деятельность агентства.

Руководитель агентства имеет заместителя руководителя агентства, назначаемого на должность и освобождаемого от должности представителем нанимателя по представлению руководителя агентства.

Структура, штатная численность и Положение об агентстве утверждаются Правительством Приморского края по представлению руководителя агентства.

Полномочия руководителя:

- осуществляет общее руководство деятельностью агентства;
- распределяет обязанности между своими заместителями и сотрудниками агентства;

– в пределах своей компетенции издает приказы по вопросам внутренней организации работы агентства, иным вопросам, относящимся к компетенции агентства.

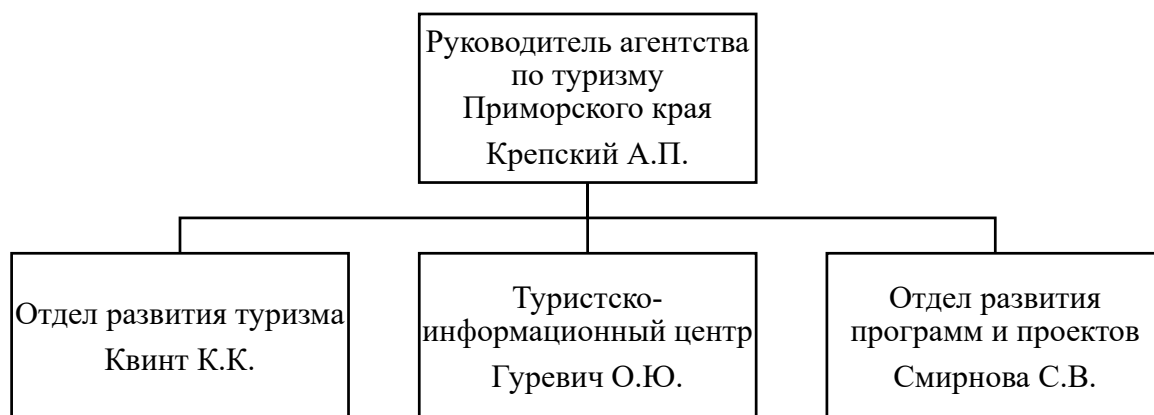


Рисунок 1-Схема организационной структуры предприятия

Основными подразделениями Агентства по туризму являются: АНО «Туристско-информационный центр», отдел развития туризма и отдел развития программ и проектов (рисунок 1).

АНО «Туристско-информационный центр» это автономная некоммерческая организация «Туристско-информационный центр Приморского края» (далее - организация). Автономная некоммерческая организация, не имеющая членства, созданная на основе имущественного вноса учредителя в соответствии с законодательством Российской Федерации для достижения целей, предусмотренных настоящим Уставом. Организация создана на основании постановления Администрации Приморского края от 30 декабря 2013 года № 466-ра «О создании Автономной некоммерческой организации «Туристско-информационный центр Приморского края».

Задачи и функции:

- предоставление информационных услуг в сфере туризма;
- создание комфортной информационной среды в сфере туризма Приморского края и продвижение региона на российском и международном туристском рынке;
- выработка единых управленческих решений по образованию единого туристического пространства Приморского края;

– создание внутренних правовых документов, касающихся механизмов координации и межрайонного взаимодействия, для создания единого туристического пространства Приморского края;

– обеспечение эффективного взаимодействия органов местного самоуправления Приморского края с учреждениями науки, культуры и спорта, хозяйствующих субъектов, занятых в сфере внутреннего и въездного туризма, гостиничного бизнеса, общественного питания, предприятий индустрии развлечений;

– проведение мониторингов, экономических, маркетинговых, социологических и других исследований для выявления туристского потенциала и развития туристической отрасли на территории Приморского края;

– разработка инновационных исследований по сохранению и развитию туристического потенциала Приморского края;

– работа с грантами по исследованию потенциала, по реализации конкретных мероприятий, связанных с туристским развитием Приморского края;

– создание научных работ (монографий, сборников, научно-популярных, методических изданий) по исследованию, внутреннего и въездного туризма Приморского края;

– внедрение результатов научно-исследовательской деятельности в развитие туристской индустрии Приморского края;

– создание программ, проектов, грантов, связанных с сохранением природно-культурного наследия Приморского края, и развитие на их основе внутреннего и въездного туризма на данной территории;

– разработка и проведение туристских мероприятий на территории Приморского края;

– участие в выставках, конференциях, ярмарках и других мероприятиях, связанных с развитием туризма;

– организация и проведение семинаров, симпозиумов, конференций, «круглых столов» и других видов научного обсуждения по теме туризма;

– осуществление консультационной работы по теме туризма;

– информирование населения об уникальных сферах и типах туризма, туристических продуктах и услугах, развитых в крае;

– создание рекламной продукции по продвижению Приморского края в сфере туризма, распространение рекламы и размещение ее в средствах массовой информации (печатных изданиях, радио и телевидении);

– проведение консультационной деятельности по качеству оказываемых услуг в сфере туризма.

Таким образом, как и у любого предприятия Агентство по туризму имеет руководителя, заместителя руководителя, а также подразделения.

1.4 Основные задачи, виды деятельности агентства

Агентство содействует определению приоритетных направлений развития туризма на территории Приморского края, в том числе путем поддержки развития объектов туристской индустрии на территории муниципальных образований Приморского края. Также, осуществляет деятельность:

- разработка и реализация государственных программ и иных документов стратегического планирования Приморского края, направленных на развитие туризма на территории Приморского края;
- выполнение на территории Приморского края требований Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристских поездках от 29 февраля 2000 года;
- ведение туристского реестра Приморского края;
- создание туристских информационных центров на территории Приморского края;
- осуществляет выдачу, переоформление и аннулирование разрешений на осуществление деятельности по организации и проведению азартных игр в игорной зоне;
- осуществляет функции организатора аукционов на право заключения договоров аренды земельных участков, расположенных в игорной зоне, а также передает организаторам азартных игр и иным лицам в собственность или аренду земельные участки, расположенные в игорной зоне, в порядке, установленном действующим законодательством
- осуществляет региональный государственный надзор в области организации и проведения азартных игр;
- создание аттестационной комиссии для аттестации экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков.

Задачи агентства:

- государственное управление в сфере туризма, организации и проведения азартных игр на территории Приморского края;
- определение приоритетных направлений развития туризма на территории Приморского края, в том числе путем поддержки развития объектов туристской индустрии на территориях муниципальных образований Приморского края.

Агентство взаимодействует с некоммерческими организациями, осуществляющими деятельность в сфере туризма, включая объединение туроператоров в сфере выездного туризма, в том числе по приоритетным направлениям развития туризма, вопросам обеспечения безопасности туризма, защиты прав и законных интересов туристов;

разрабатывает меры, направленные на обеспечение создания условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов туристской инфраструктуры Приморского края и туристских услуг.

Проводится мониторинг состояния туристской индустрии Приморского края и мониторинг использования и состояния туристских ресурсов на территории Приморского края.

Агентство не остается в стороне и по отношению к органам местного самоуправления. Содействует органам местного самоуправления муниципальных образований Приморского края в вопросах туризма; организационное, информационное и материально-техническое обеспечение деятельности постоянно действующей межведомственной комиссии по реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках от 29 февраля 2000 года на территории Приморского края.

Агентство совершает функции главного администратора доходов краевого бюджета, главного распорядителя и получателя средств краевого бюджета, предусмотренных на содержание агентства и реализацию возложенных на него функций в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации.

Также агентство обеспечивает беспрепятственный доступ инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам (зданиям, строениям, сооружениям, помещениям) в пределах своих полномочий в соответствии с действующим законодательством.

Таким образом, Агентство по туризму выполняет различные и очень важные функции.

1.5 Перспективы развития агентства

Одной из главных программ развития является государственная программа Приморского края «Развитие туризма в Приморском крае» 2020-2027 г. Ответственным исполнителем государственной программы назначено Агентство по туризму Приморского края.

Целями государственной программы являются создание условий для эффективного развития сферы туризма Приморского края, обеспечивающего увеличение вклада отрасли в валовой региональный продукт до 5 процентов.

Задачи государственной программы:

- комплексное развитие туристской и обеспечивающей инфраструктур туристских кластеров;
- совершенствование нормативного правового регулирования в сфере туризма и туристской деятельности;

- развитие отраслевой системы подготовки и повышения квалификации специалистов индустрии туризма, формирующих кадровый потенциал для комплексного решения проблем качества туристских услуг;

- выявление потенциала туристских территорий (прежде всего малопосещаемых) и содействие созданию новых точек притяжения туристов;

- продвижение туристского продукта Приморского края и повышение информированности о нем на мировом и внутреннем туристских рынках;

- активизация конгрессно-выставочной деятельности и МICE-туризма.

В рамках данной государственной программы ожидается увеличение туристского потока на 2,7 млн человек; рост объема экспорта услуг категории «Поездки» в 1,9 раза.

Прирост количества мест в коллективных, индивидуальных и других средствах размещения на 7,2 тыс. мест. Данная государственная программа направлена на увеличение бюджета Российской Федерации в 1,6 раза.

Отсутствие безработицы и занятость населения важны, поэтому в рамках программы ожидается прирост численности работников, занятых в туристско-рекреационной деятельности на 23 тыс. человек.

Также важно увеличение доли гостиниц, классифицированных в соответствии с системой классификации гостиниц, в 9,4 раза. Рост оборота платных услуг гостиниц и туристских услуг в 1,5 раза.

Приморский край по-прежнему остается с большим туристским потенциалом, поэтому программа должна увеличить рост числа обращений с целью получения информации о туристском потенциале и туристских ресурсах Приморского края до 165 тыс. в год, а также увеличение количества объектов туристической навигации и ориентирующей информации до 362 единиц.

Рост количества мероприятий (выставок, форумов, конференций, семинаров, круглых столов, совещаний, визитов делегаций, бизнес-миссий, международных встреч и др.) с участием представителей региональных органов исполнительной власти, региональной инфраструктуры поддержки бизнеса, компаний Приморского края в 1,4 раза.

Конкурс «Лидеры туриндустрии Приморья» проводится ежегодно в целях содействия развитию въездного и внутреннего туризма в Приморском крае, повышения эффективности работы предприятий туристского комплекса Приморского края и качества обслуживания туристов.

Задачи конкурса:

- выявление субъектов туристской индустрии Приморского края, достигших наибольших успехов в своей деятельности;

- систематизация опыта работы победителей конкурса для дальнейшего его распространения;
- формирование позитивного общественного мнения о деятельности субъектов туристской индустрии Приморского края.

В конкурсе принимают участие субъекты туристской индустрии Приморского края такие как, организации, осуществляющие туроператорскую и турагентскую деятельность, а также иную деятельность по организации путешествий, в том числе предприятия питания, дома отдыха, туристские базы, гостиницы и иные средства размещения, расположенные на территории Приморского края, проработавшие не менее одного года и не имевшие обоснованных жалоб от потребителей туристских услуг в текущем году; администрации заповедников и национальных парков и иных особо охраняемых природных территорий, расположенные в Приморском крае; образовательные учреждения, осуществляющие подготовку, переподготовку и повышение квалификации кадров для сферы туризма и гостеприимства на территории Приморского края; организации, работающие в области создания инновационных и инвестиционных проектов по развитию туризма и туристской инфраструктуры Приморского края.

Таким образом, для развития туризма в приморском крае Агентство по туризму создает планирует различные мероприятия.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности агентства

2.1 Анализ деятельности агентства

Любое предприятие имеет миссию и цель своего существования. Агентство по туризму не является исключением. Цель данного предприятия- повышение конкурентоспособности российского туристского продукта на внутреннем и международном туристских рынках, повышение его качества и доступности, обеспечение безопасности туризма в России и за рубежом.

Агентство по туризму имеет полномочия, утвержденные в Постановлении Администрации Приморского края:

- содействует определению приоритетных направлений развития туризма на территории Приморского края, в том числе путем поддержки развития объектов туристской индустрии на территориях муниципальных образований Приморского края;
- подготовку проектов нормативных правовых актов Приморского края в сфере туризма и туристской деятельности;
- разработку и реализацию государственных программ и иных документов стратегического планирования Приморского края, направленных на развитие туризма на территории Приморского края;
- оказание содействия в создании туристских информационных центров на территории Приморского края;
- организацию и проведение мероприятий по вопросам туристской деятельности на региональном и межмуниципальном уровне;
- реализацию мер по созданию системы навигации и ориентирования в сфере туризма на территории Приморского края;
- взаимодействие с некоммерческими организациями, осуществляющими деятельность в сфере туризма, включая объединение туроператоров в сфере выездного туризма, в том числе по приоритетным направлениям развития туризма, вопросам обеспечения безопасности туризма, защиты прав и законных интересов туристов;
- разработку мер, направленных на обеспечение создания условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов туристской инфраструктуры Приморского края и туристских услуг;
- мониторинг состояния туристской индустрии Приморского края и мониторинг использования и состояния туристских ресурсов на территории Приморского края;
- ведение туристского реестра Приморского края;

- содействие органам местного самоуправления муниципальных образований Приморского края в вопросах туризма;
- в пределах своей компетенции организует подготовку и проведение международных мероприятий в сфере туризма на территории Приморского края и за рубежом;
- взаимодействует с общественными и иными организациями, торгово-промышленными палатами по реализации мероприятий, направленных на развитие туризма;
- организует ежегодный Тихоокеанский туристский форум с целью формирования имиджа Приморского края как туристского хаба Дальнего Востока;
- взаимодействие в пределах своей компетенции со средствами массовой информации по формированию положительного имиджа Приморского края, повышению его привлекательности, освещению состояния, проблем и перспектив развития туристской отрасли;
- организует ежегодную Тихоокеанскую международную туристскую выставку с целью продвижения Приморского края как уникального туристского региона;
- проводит информационно-обучающие семинары, совещания с руководителями субъектов туристской индустрии Приморского края по всем аспектам их работы;
- участвует в работе межведомственных комиссий, координационных, научно-консультативных и экспертных советов по проблемам туризма;
- подготавливает предложения по рациональному использованию природных ресурсов Приморского края для туристских целей совместно с заинтересованными органами исполнительной власти Приморского края, органами местного самоуправления муниципальных образований Приморского края;
- в пределах своей компетенции участвует в реализации мер по поддержке и развитию внутреннего регионального и въездного регионального туризма, социального регионального туризма, детского туризма и самостоятельного регионального туризма.

Не мало важный факт, что Агентство по туризму принимает активную деятельность в противодействии экстремистской деятельности в пределах своих полномочий. Проводит меры по противодействию терроризму в пределах своих полномочий, в том числе по выявлению и устранению факторов, способствующих возникновению и распространению идеологии терроризма, участвует в организации выполнения требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий), находящихся в собственности Приморского края, в организации выполнения юридическими и физическими лицами требований к антитеррористической защищенности объектов, находящихся в ведении департамента, и контролирует их выполнение в соответствии с законодательством о противодействии терроризму, организует и реализует мероприятия по противодействию идеологии терроризма,

утвержденные Президентом Российской Федерации , Губернатором Приморского края, и другие мероприятия по противодействию терроризму, участвует в противодействии экстремистской деятельности в пределах своих полномочий.

Более того, Агентство помогает туристам в выборе туристских маршрутов. Оно разрабатывает и утверждает различные туристские маршруты для прохождения группы туристов с детьми в рамках осуществления самостоятельного туризма.

2.2 Культура персонала в агентстве

В сфере работы с людьми очень важны некоторые качества, например, социально-психологические умения. Нужно уметь общаться с людьми разного склада характера и темперамента, способность анализировать поведение окружающих и свое собственное, чувствовать эмоциональное состояние людей. Также, не мало важно такое качество, как искренность. Важно уметь согласовывать чувства с их выражением. Для эффективной работы с людьми необходимо искреннее желание общаться с людьми.

В Агентстве по туризму, также есть определенные правила, которые должен соблюдать персонал. Например, официально-деловой стиль одежды. Каждый сотрудник приходит в офис, как положено, в деловом стиле одежды. Это требование соблюдается каждым сотрудником. Данное требование существует и исполняется, потому что считается, что более официальная одежда приносит в работу порядок и успех в делах.

Коллектив на предприятии дружный и приветливый. Обстановка в офисе комфортная. Сотрудники между собой общаются по имени, но все же сохраняют уважение друг к другу.

Как и на любом предприятии, в Агентстве есть обеденный перерыв, на котором чаще всего все сотрудники обедают коллективно. Если кому-то необходимо, он может покинуть офис на обеденный перерыв и решить необходимые вопросы.

Рабочий день начинается в 9:00 утра, к этому времени уже все сотрудники в офисе. Пунктуальность-это также одно из главных правил Агентства. Организованность и пунктуальность-залог успеха в любом деле, сфере. Руководитель Агентства может немного задержаться, но очень ценит пунктуальных сотрудников. Любое предприятие может добиться успеха, если оно умеет работать без постоянного надзора начальства.

2.3 Информационные технологии предприятия

Время не стоит на месте, многое в мире меняется, в том числе и технологии. В нашу эпоху очень важны информационные технологии и их развитие. Чем больше развиваются технологии, тем доступнее становятся разнообразные устройства, упрощающие жизнь людей. Это касается и компьютеров, которые в настоящее время обеспечивают поразительно быструю обработку информации. Современный бизнес использует информационные

технологии в полной мере. Это позволяет хранить важнейшие данные и эффективно управлять ими. Крупные фирмы создают собственные базы данных, в которых представлены сведения о работниках и ведется учет их занятости.

Через интернет сейчас можно обучаться, широко используется изучение иностранных языков, все различные курсы по повышению квалификации. Получение знаний для работы с определенными программами. К тому в сети сейчас полно различных курсов для самообразования, поэтому при желании получение необходимых знаний сегодня не проблема.

Агентство по туризму снабжено всем необходимым для быстрой и качественной работы:

- качественные компьютеры;
- принтеры;
- сканеры;
- ксероксы;
- стационарные телефоны;
- шредер;
- уничтожитель бумаги.

Данная техника помогает сотрудникам в работе и экономит большое количество времени.

В современном мире, в котором постоянно осуществляется модернизирование и технический прогресс, невозможно сейчас обойтись без новых технологий во всех сферах жизни. В сложившихся условиях человек не сможет жить в информационном обществе будущего, не умея управлять компьютером, вести ним информационный диалог

Информационные технологии очень глубоко проникли не только в жизни человека, но и во все сферы жизни.

Таким образом, Агентство по туризму снабжено всеми необходимыми информационными технологиями.

3 Технология продвижения туризма в Агентстве по туризму

Способы продвижения туризма и любой турфирмы важны для их существования. С помощью продвижения любая компания растет и развивается. Следовательно, продвижение туризма, его развитие будет сильно влиять на изменения экономических показателей.

Для продвижения турпродукта использует различные средства. Например, PR-компания. Многие турфирмы обращаются в рекламные агентства для продвижения своей фирмы. Это достаточно действенный и распространенный способ.

Интернет в 21 веке важная составляющая жизни. Зачастую, в интернете мы узнаем гораздо больше информации, чем через телевизор. Все больше агентств используют интернет, как способ продвижения себя на рынке. Они развивают социальные сети, размещают рекламу о каких-либо турах, скидках в интернете.

Агентство по туризму не является исключением. Для продвижения туризма в Приморском крае Агентство использует сеть интернет. Департамент имеет свой собственный сайт, на котором размещена основная информация:

- событийный календарь;
- основные планы и отчеты Агентства;
- информация для туристов (рекомендованные маршруты для групп разного возраста);
- подведомственные организации, которые тоже продвигают туризм в Приморском крае.

Подведомственная организация «Туристско-информационный центр» наиболее тесно и качественно работает с рекламой и продвижением туризма в Приморском крае. Данная организация разрабатывает буклеты, организуют и проводят семинары, «круглые столы», выставки, что тоже неотъемлемо считается продвижением туризма. Также, создают рекламную продукцию по продвижению Приморского края в сфере туризма, распространяют рекламу и размещают ее в средствах массовой информации (печатных изданиях, радио и телевидении).

ТИЦ качественно развивают свои социальные сети и сайты. Например, если зайти на социальную сеть Instagram на профиль Visit primorye, мы увидим богатый и наполненный профиль информацией для туристов: куда могут сходить туристы, что посетить, где вкусно и недорого поесть, что увидеть. Также, на сайте Visit-primorye можно найти информацию о предстоящих интересных событиях не только во Владивостоке, но и в целом в Приморском крае.

Данные способы продвижения наиболее эффективны, так как пользуются большим спросом в эпоху интернета.

4 Система обеспечения безопасности

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» трактует, что под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

ГОСТ-50644-2009 гласит об общих требованиях туристов и экскурсантов. Для клиента всегда важно понимать, что в течении туристического маршрута его здоровье и имущество будет в безопасности, поэтому всегда должен быть обеспечен высокий уровень безопасности.

Также, важным аспектом по охране жизни и здоровья человека в Агентстве по туризму существует определенное положение о терроризме, в котором говорится: «Меры по противодействию терроризму в пределах своих полномочий, в том числе участвует в организации выполнения требований антитеррористической защищенности объектов, находящихся в собственности Приморского края, а также контролирует их выполнение в соответствии с законодательством о противодействии терроризму, организует и реализует комплексного плана противодействия идеологии терроризма в Российской Федерации, утверждаемого Президентов Российской Федерации, комплексного плана противодействия идеологии терроризма в Приморском крае, утверждаемого Губернатором Приморского края, и другие мероприятия по противодействию терроризму, участвует в противодействии экстремистской деятельности в пределах своих полномочий».

Все туристы перед началом туристического маршрута информируются о средствах безопасности, предусмотрительности и внимательности, дабы избежать травмоопасных происшествий.

Таким образом, Агентство по туризму делает все необходимое для сохранности жизни и здоровья каждого туриста.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

1) Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации

Методы определения потребностей заказчика – система трудовых операций, полезных действий, различные усилия, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя, его запросы и предоставляют ему предусмотренные блага и удобства.

К примеру, у менеджера, работающего в туристской фирме, есть важное преимущество перед другими торговыми агентами. Дело в том, что менеджер выявляет и анализирует потребности заказчиков и подбирает оптимальный туристский продукт.

На сегодняшний день в отечественном бизнесе основным видом конкуренции становится не цена и ассортимент предложений, а качество сервиса. Некачественное обслуживание туристов в офисе связано с непочтительным отношением к клиенту.

А также привычка многих менеджеров «на глаз» определять степень платежеспособности клиентов, чтобы решить, стоит ли на него тратить время. Такое отношение к людям не только оскорбительно, но и неэффективно.

Актуальной проблемой обслуживания туристов является неумение продавать туристский продукт. Даже знающий менеджер легко может упустить клиента, если всем своим видом показывает незаинтересованность в работе с ним. К этой проблеме можно отнести отсутствие целого ряда навыков общения, незнание нужной информации и неумение ее преподносить.

В каком порядке стоит проводить выявление потребностей клиента с помощью вопросов:

- спросите напрямую, чего хочет клиент;
- уточните, какими критериями руководствуется покупатель;
- узнайте, какие ожидания у покупателя от товара или услуги;
- будет хорошо, если клиент расскажет о прошлом опыте использования аналогичного товара или потребления услуги;
- вопрос про бюджет задавайте корректно, так как некоторых покупателей он смущает;
- выясните, есть ли предпочтения, связанные с характеристикой товара или услуги;
- узнайте об опасениях клиента, связанных с вашим товаром или услугой.

2) Информировать потребителя о туристских продуктах

В информационном листке, выдаваемом туристской фирмой отъезжающему за рубеж, туроператор указывает сведения, без знания которых туристская поездка будет затруднена или сопровождаться недопустимо высоким уровнем риска для жизни, здоровья и имущества туриста или вообще не возможна.

К указанной информации относятся:

- сведения о маршруте путешествия (пункты пребывания, продолжительность пребывания, условия размещения и питания в каждом пункте);
- информация о правилах компании-перевозчика;
- сведения о правилах пребывания иностранных граждан, временно находящихся в стране посещения, включая информацию о порядке прохождения туристских формальностей;
- сведения о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране во время совершения поездки;
- информация о дополнительных факторах риска, возникающих в связи со спецификой приобретенной туристом услуги;
- сведения о культурных особенностях, традициях и обычаях населения в местах посещения, данные для связи в экстренных случаях с государственными органами, консульскими учреждениями.

По усмотрению продавца с учетом специфики туристской услуги может предоставляться дополнительная информация (о возрастных ограничениях и др.)

3) Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

Туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров и предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим турам, рассчитывает цены на туры, передает туры турагенту для их последующей реализации туристам. Турагент занимается продвижением сформированных туроператором туров: приобретает туры у туроператора и реализует их потребителю. Турагент добавляет к приобретаемому туру проезд туристов от места их проживания до первого по маршруту пункта размещения, от последнего на маршруте пункта размещения и обратно.

Осуществление туристских операций предполагает установление и поддержание определенных взаимоотношений между туроператором и турагентом.

Данный процесс в общем виде имеет следующий вид:

- публичная оферта туроператора;
- заключение договора между туроператором и турагентом;
- рассылка туроператором предложений (прайс-листов) и рекламных материалов;
- заявка турагента на бронирование туристского продукта;
- подтверждение заявки туроператором и выставление счета;
- оплата счета турагентом и передача туроператору документов туриста.

Сотрудничество между туроператором и турагентом приносит выгоду обеим сторонам. Наличие у туроператора широкой и разветвленной агентской сети обеспечивает:

- рост объемов продаж туристских продуктов;
- выход на новые рынки;
- экономию расходов на содержание собственного персонала, аренду помещений, их оборудование и др.

В свою очередь, турагент получает комиссионное вознаграждение за посредничество в реализации туров конечным потребителям. Размер вознаграждения устанавливается в процентном отношении к цене продаваемого туристского продукта и обычно составляет 7-12%. В ряде случаев он может быть увеличен (например, при сбыте туристских услуг сверх согласованного объема). Комиссионное вознаграждение является основным источником доходов турагентов.

Преимущества сотрудничества для турагента с туроператором состоят в следующем:

- освобождение от деятельности по планированию и разработке условий тура, их согласованию с поставщиками услуг (гостиницами, предприятиями питания, транспорта и объектами культурно-зрелищной программы), получение иностранных виз и др.;
- уменьшение доли ответственности перед клиентом;
- расширение сферы деятельности благодаря сотрудничеству с несколькими туроператорами, специализирующимися на разных по содержанию и качеству турпродуктах;
- обеспечение коммерческой выгоды в результате использования имиджа фирмы-туроператора.

4) Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

Пакет услуг (турпакет) - это произведенный туроператором туристский продукт, состоящий из определенного набора услуг: перевозки, размещения, питания, экскурсий и т. д. Пакет услуг на туре формируется в зависимости от цели путешествия и потребностей туристов по выбранному ими виду туристского отдыха.

Туристский пакет включает четыре обязательных элемента:

- туристский центр – место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности: природные, культурно-исторические, экологические, этнические, социально-демографические, инфраструктурные. Этот элемент относится к обязательным, поскольку без объекта интереса невозможно организовать путешествие. Его нужно обязательно выбрать. Туристский центр представляет собой интегральный символ интереса, соединяющий в себе все мотивы индивидуума относительно рекреационных ресурсов;
- транспорт – средство передвижения, с помощью которого можно добраться до туристского центра. Наиболее широко используется в качестве средства передвижения, без

сомнения, самолет. На короткие расстояния поезд, туристский автобус, автомобиль. Большую часть затрат, обуславливающую стоимость турпакета, составляют затраты на перевозку. Чем более комфортабельный и скоростной вид транспорта используется, тем выше стоимость путешествия. В отношении скоростных видов транспорта необходимо заметить, что, несмотря на их дороговизну по сравнению с другими видами, они также используются на короткие расстояния, так как позволяют экономить время туристов для рекреационных целей;

- услуги размещения – это конкретный отель, который предлагается туристу в туристском центре на время путешествия. Размещения в отелях различаются в соответствии с типом услуг гостеприимства, которые предлагают туристу. Это могут быть отели, мотели, виллы, апартаменты, ботели, кемпинги и т. д. Услуги питания не включаются отдельным элементом в туристский пакет, поскольку в туризме они составляют часть услуг размещения;

- трансфер – доставка туриста от места прибытия, расположенного в стране пребывания (аэропорт, гавань, ж/д станция), к месту размещения (отель), где он будет проживать, и обратно. Трансферы осуществляются с использованием автобусов, иногда такси или лимузинов, если такого типа трансферы включены в турпакет или затребованы туристом. Строго говоря, трансфер – это любая перевозка туриста в границах туристского центра. Поэтому сюда относят также поездки из отеля в театр и обратно, в музей и т. п. Но эти трансферы обычно не включаются в туристский пакет, поскольку клиенты их не всегда воспринимают как обязательную услугу.

При отправлении на отдых в другую страну необходимо иметь при себе определенный набор документов. Некоторые документы вручаются в офисе турагентства или в аэропорту вылета, если об этом была договоренность с турагентством.

К этим документам относятся:

- туристский ваучер;
- авиабилеты;
- страховой полис;
- заграничный паспорт;
- справка из банка;
- нотариально оформленная доверенность (согласие);
- ксерокопии;
- виза.

5) Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)

Турпутевка применяется туроператорами и турагентами, оказывающими услуги по реализации туристского продукта.

Турпутевка приравнивается к кассовому чеку и предназначена для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

Страхование на время поездки за границу – это защита здоровья и имущества туриста в путешествии. Т.е. страхование выезжающих за рубеж – это:

- неотложная медицинская помощь и возмещение расходов, связанных с болезнью и недомоганием;
- материальная компенсация при страховании от несчастного случая;
- компенсация убытков из-за непредвиденной отмены поездки или изменения ее сроков по независящим от вас причинам;
- компенсация в случае повреждения, утраты или задержки багажа;
- возмещение расходов в случае причинения вреда по неосторожности третьим лицам.

При оформлении полиса турист может выбрать любую подходящую ему программу страхования выезжающих за рубеж.

Ваучер выписывается на белой бумаге с печатью и является документом, по которому в стране отдыха туристу будут предоставлены забронированные и оплаченные услуги. Ваучер выписывается на двух языках.

При отсутствии ваучера услуги не предоставляются.

Ваучер выписывается на забронированный и оплаченный номер в отеле, с указанием списка всех проживающих в номере.

6) Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю

Приобретая тур, потребитель становится обладателем прав на комплекс услуг, предоставляемых в отдельности многими исполнителями – турфирмой, консульством, перевозчиком, отелем, страховой компанией, гидами и прочими лицами, оказывающими туристические и смежные услуги. По договору турфирма принимает на себя обязательства обеспечить все составляющие поездки. Однако нужно понимать, вероятно, что поездка может не состояться из-за отказа консульства выдать визу.

Виза – разрешение на въезд конкретному лицу на территорию соответствующего государства, на выезд с этой территории и проезд через нее.

Виза представляет собой соответствующую отметку в виде штампа, марки, наклейки в паспорте иностранного гражданина. Она выдаётся официальными властями того государства, куда отправляется турист, в подтверждение того, что ему разрешён въезд в данную страну.

Визовые услуги оказывают консульские отделы посольств конкретных стран. Добросовестность работы визового отдела объясняется просто. Если консульство сочтет, что фирма зарабатывает на открытии виз заведомым эмигрантам или страдает неаккуратностью в сборе и оформлении документов, ее лишат аккредитации при посольстве. Поэтому сотрудники

визовых отделов пытаются сразу, но корректно отсеять желающих купить путешествие в один конец. Фирмы также стараются быть педантичными при сборе необходимых документов.

Туристская виза выдается туристам на время, указанное в туристской путевке, ваучере, приглашении. Туристские визы, как правило, выдаются на срок до 30 дней.

Для получения визы кроме необходимых документов турист должен заполнить визовую анкету, визовый опросник и предоставить при наличии визовое приглашение.

Шенгенская виза – это «пропускной билет» в страны Шенгенской зоны.

7) Оформлять документы строгой отчетности

Договор (контракт) о предоставлении туристских услуг заключается между субъектами туристской деятельности, а также между ними и потребителями туристского продукта (туристами).

Договор оформляется в электронном виде на компьютере, на пишущей машинке или специальном шаблон-формуляре. Двухязычный договор допускается составлять двумя текстами, или на одной странице двумя колонками, распределяя текст или абзац текста одного языка напротив абзаца текста другого. Это удобно для сравнения корректности перевода.

Договор составляется и подписывается минимум в двух экземплярах (каждому партнеру), которые оформляются с соблюдением всех правил. Если число договоров больше или делаются копии, то это отражается и в договоре.

Подписывают договор первые лица каждой стороны. Подписание договора лицом, не имеющим на то уполномочий, влечет за собой потерю юридической силы договора. Допускается заверению подписью партнеров каждой страницы договора.

В договоре на туристское путешествие (туристские услуги) должны быть указаны следующие позиции:

- наименование документа, его регистрационный номер;
- место и дата заключения;
- понятия и определения;
- юридические наименования сторон, аббревиатуры, лицензии, свидетельства о регистрации;
- предмет и объект договора;
- обязательства сторон;
- условия бронирования туристского обслуживания.;
- условия обслуживания туристов;
- документы обслуживания;
- общий перечень предоставляемых услуг, входящих в турпакет.

Дополнительные услуги в договоре:

- аннуляционные условия;
- порядок взаиморасчетов и платежей. Валюта платежа. Банковские и иные издержки;
- страховка, медицинское и иное обеспечение в непредвиденных ситуациях;
- ущерб, санкции, ответственность;
- претензионный порядок;
- форс-мажор;
- особые условия;
- сроки действия договора;
- досрочное прекращение договора;
- юридические адреса, банковские реквизиты сторон;
- перечень приложений;
- заключение;
- подписи и печати сторон;
- Приложения: доверенности, копии регистрационных документов, банковские гарантии, формуляры и бланки ваучеров, используемая терминология и сокращения в оперативной переписке, каталоги, графики, расписания движения транспорта, общие правила продажи туров, программы туров, описания экскурсий.

8) Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

- прийти в офис фирмы за получением пакета документов не позднее 17.00 за день до выезда;
- проверить комплектность документов для туристической поездки и правильность их оформления;
- ознакомиться с программой тура, описанием маршрута, данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения, инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, задержания туриста властями, пожаре, аварии на транспорте и др.), адресами и телефонами посольства, консульства или представительств России, ассистента страховой компании, полиции, ближайшего госпиталя, принимающей фирмы;
- получить проездные групповые и индивидуальные документы, 4 визированных списка (если список на авиа, или ж/д. переход или разные переходы на заход и выход, то 5 визированных списков), 4 ксерокопии списка, 1 пачка с ксерокопиями паспортов туристов, приглашение, доверенность руководителя, лист посадки туристов с телефонами и адресам, телефоны принимающей компании, данные о таможенных и фискальных формальностях при

прохождении границы, данные о транспорте (график, номер рейса, время отправления, пункты пропуска через границу РФ, наименование пунктов назначения) в период прохождения маршрута, данные о пояском времени по месту тура, а также о ценах, тарифах на услуги связи и иные типовые услуги, которые могут понадобиться руководителю и туристам, акт по оформлению страхового случая, необходимый набор медикаментов для оказания первой медицинской помощи.

При посадке в автобус руководитель должен представиться сам и напомнить туристам, с какой фирмой они едут.

Во время посадки туристов в автобус необходимо проверить наличие документов:

- загранпаспорт (загранпаспорт надо сверить с визированным списком);
- если это ребенок до 18 лет, и он следует с одним из родителей, необходим оригинал свидетельства о рождении, паспорт родителя, загранпаспорт;
- если ребенок выезжает без сопровождения родителей - согласие на сопровождающее лицо, загранпаспорт, оригинал свидетельства о рождении. В случае снятия туриста с маршрута при прохождении пограничного контроля, связанного с невыполнением должностных обязанностей (при посадке туриста в автобус руководитель не проверил документы), доставка туриста до места проживания производится за счет руководителя групп.

9) Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

Руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами по технике безопасности, по профилактике и предупреждению холеры, основным правилам пребывания на территории страны (собрать подписи в инструктаже).

10) Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

Руководитель туристской группы:

- проводит организационное собрание туристской группы.
- организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее.
- осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы и условий обслуживания туристской группы.
- оформляет соответствующие документы (ваучер, отчет, пр.).
- постоянно находится с туристской группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов.

11) Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

Руководитель группы информирует туристов:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;

- о правилах ввоза и вывоза из страны имущества, товаров, сувениров, пр.;
- о валютном и таможенном контроле;
- об обычаях местного населения;
- о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;
- о состоянии окружающей природной среды;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке;
- об условиях обеспечения личной безопасности, соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов;
- о правилах оформления проката легкового транспорта в стране временного пребывания;
- об условиях получения неотложной медицинской помощи.

12) Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

Качество туристского обслуживания - это комплекс услуг и мероприятий, обладающих свойствами удовлетворять потребности желания туристов на отдыхе и в путешествиях.

Способы контроля качества услуг:

- Посещение рекламных туров;
- Опрос туристов о качестве предоставленной туристской услуге;
- Самоконтроль персонала туристской фирмы;
- Выявление и регистрация претензий, жалоб и рекламаций со стороны потребителей туристских услуг;
- Анализ туристской документации.

13) Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Документом, дающим право на проведение похода выходного дня и некатегорийного похода и путешествия, является маршрутный лист установленного образца (форма № 3 тур). В маршрутный лист записываются сведения об организации, проводящей поход (путешествие), о районе его проведения, руководителе и членах туристской группы, а также о типе транспортных средств. Приводятся в этом документе и план похода, схема маршрута.

Для проведения похода и путешествия I–V категорий сложности требуется маршрутная книжка установленного образца (форма № 5 тур), которая оформляется на основании заявочной книжки (форма № 4 тур). Заявочная книжка в двух экземплярах оформляется так же, как и маршрутный лист. В ней приводятся подробные сведения о группе, маршруте и подготовке к путешествию. В том числе в этой книжке требуется указать спортивную

квалификацию и опыт каждого туриста. Здесь же туристы подписями удостоверяют свое знание правил, которые нужно соблюдать в пути. Заполняется большой раздел о материальном обеспечении группы (имеются в виду снаряжение групповое и индивидуальное, а при необходимости и продукты питания, ремонтный, набор и т. п.).

В случае необходимости в маршрутную и заявочную книжки вносятся особые указания группе, определяется и записывается место регистрации группы перед выходом на маршрут в соответствующей туристской контрольно-спасательной службе (КСС). На основании положительного заключения МКК и медицинских справок о состоянии здоровья участников группы маршрутная книжка подписывается председателем совета коллектива физкультуры или председателем правления туристского клуба (или ответственным лицом организации, проводящей поход, путешествие) и заверяется печатью профсоюзного комитета или организации. Заявочная книжка хранится в организации, проводящей поход, путешествие.

14) Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Туристский рынок представляет собой экономическую систему взаимодействия четырех основных элементов: туристского спроса, предложения туристского продукта, цены и конкуренции. Особенности туристского рынка определяются базовыми характеристиками туристских услуг. Во-первых, туристские услуги неосвязаемы, изменчивы и теряются во времени. Во-вторых, при реализации турпродукта имеется разрыв во времени между фактом покупки туристского продукта и фактом его потребления. В-третьих, для туристского рынка характерны значительные сезонные колебания спроса. В-четвертых, в туризме качество в большей степени зависит от исполнителей, т. е. от обслуживающего персонала. В-пятых, на туристском рынке наблюдается территориальная разобщенность потребителя и производителя.

Под маркетинговым исследованием туристского рынка понимают систематическое определение круга данных, необходимых в связи со стоящей перед фирмой маркетинговой задачей: их сбор, анализ и отчет о полученных сведениях, выводах и рекомендациях. Направления маркетинговых исследований постоянно расширяются. Ф. Котлер перечисляет 28 направлений, а другие авторы — более сотни, среди которых самыми важными являются исследования:

- емкости и потенциала рынка;
- распределения долей рынка между конкретными фирмами;
- доходов населения, потребительского поведения и мотивации;
- политики цен и ценовой эластичности;
- тенденций деловой активности;

- рекламы, ее восприятия и эффективности;
- каналов товародвижения и информационных потоков;
- имиджа товаров, их продавцов и производителей;
- законодательного регулирования и ограничений;
- основных тенденций социально-экономического развития;
- методик самих исследований;
- общественных (базовых) ценностей.

Бывают четыре направления маркетинговых исследований: поисковые (сбор дополнительной информации и выдвижение гипотез); описательные (детальное описание отдельных фактов и явлений); экспериментальные (проверка маркетинговых гипотез); оправдательные (подкрепление сформировавшегося мнения объективной информацией).

15) Формировать туристский продукт

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

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

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

Процесс формирования тура начинается с разработки замысла, проведения исследований потребителей и конкурентов. Продолжается поиском и отбором партнеров и поставщиков, наполнением конкретными услугами и составлением программы, завершаясь экспериментальной проверкой тура. Важно, чтобы все элементы тура воспринимались потребителем как услуги одного уровня и качества.

Для этого необходимо определить основные параметры ожидаемого рыночного спроса, а именно сегмент рынка: территориальные границы рынка (город, район, область, регион); социальный состав клиентуры (молодежь, пенсионеры, люди с высоким уровнем дохода и т.д.), вид туризма и цель путешествия и т.п.

Процесс формирования тура для последующей его продажи на рынке является своего рода производственной функцией туроператора. В зависимости от его специализации,

масштабов деятельности, сезонности предлагаемых туров и их новизны предполагает ряд последовательных этапов.

Этапы планирования и формирования тура:

- разработка и формирование замысла тура;
- поиск и отбор партнеров и поставщиков;
- формирование основного и дополнительного комплекса услуг;
- экспериментальная проверка тура.

16) Рассчитывать стоимость туристского продукта

Цена на туристский продукт определяется методом нормативной калькуляции себестоимости услуг. Вообще калькуляция – это определение стоимости одной единицы услуги (товара).

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

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

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

В зависимости от способа их определения статьи калькуляции делятся на прямые затраты, относимые на единицу услуги на основании норм и прямого учета, и косвенные затраты, учитываемые и планируемые в целом по производству и распределяемые по видам услуг на основании того или иного признака.

На практике применяют несколько способов распределения затрат:

- пропорционально весу сырья или выработанной продукции (услуги);
- путем исключения из общей суммы затрат стоимости отдельных продуктов (услуг);
- на основе коэффициента, пропорционально установленным нормам затрат и др.

Прибыль, закладываемая в стоимость туристского продукта, устанавливается туристским предприятием в процентах к себестоимости затрат. Размер процента зависит от спроса на данный туристский продукт и может колебаться от 5 до 100% и более.

При заключении договора с турагентами на реализацию своих туров туроператор может исходить из двух позиций.

Туроператор продает турагенту туристский пакет по цене, которую он должен получить с турагента. В этом случае турагент делает надбавку в свою пользу на цену туроператора. Туроператор не вмешивается в размер установления этой надбавки.

В условиях конкуренции на туристском рынке в целях полной продажи турпакетов и для сохранения своего имиджа туроператор предоставляет турагенту турпакет для реализации по твердой фиксированной цене. В этом случае турагент получает комиссионное вознаграждение в форме скидки со стоимости турпакета.

Цены на определенные виды услуг туризма (экскурсии, фотоуслуги и т.п.) могут не входить в стоимость турпакета. Они оплачиваются каждым туристом в отдельности в соответствии с его вкусами, интересами и запросами.

Цена тура на одного человека зависит от количества туродней. Чем продолжительнее тур, тем (при прочих равных условиях) дороже он будет стоить.

Цена тура на одного человека зависит от вида тура: индивидуальный или групповой. Цена индивидуального тура при прочих равных условиях выше, чем цена группового в расчете на одного человека. При групповом туре цена тура на одного человека зависит от численности туристов в группе. Чем больше численность группы, тем ниже стоимость тура в расчете на одного человека.

Цена тура зависит от возрастного состава туристов, так как на многие услуги (проживание в гостинице, экскурсии) детям и школьникам предоставляются скидки с цены. Обычно детям до 7 лет - скидка 50%, школьникам - 40%.

При определении конкретной цены тура необходимо учесть следующие факторы:

- внешние факторы: состояние покупательского спроса; платежеспособность покупателей, их интересы, привычки, вкусы; поведение конкурентов; экономическая политика государства и др.

- внутренние факторы: увеличение прибыли от реализации туристского продукта; заинтересованность туроператора и турагента в увеличении своей доли на рынке; стремление избежать банкротства; желание поднять престиж туристского предприятия.

6 Индивидуальное задание

Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте

Эмоции играют важнейшую роль в жизни личности: они позволяют оценивать значимость внешних раздражителей, выступают сигналами о появлении новых потребностей, являются способом маркировки, актуализации значимых целей, становятся главным механизмом в процессе принятия решений. В силу интенсивности своего протекания отрицательные эмоциональные состояния оказывают разрушающее действие как на физическое состояние, так и систему социальных взаимоотношений личности. Соответственно, саморегуляция эмоциональных состояний выступает необходимым условием жизнедеятельности личности.

Виды регуляции эмоциональных состояний:

Актуализация эмоциональной саморегуляции может быть детерминирована совокупностью внешних и внутренних факторов:

– К внутренним относят базовые личностные качества, индивидуально-типологические характеристики, эмоциональные особенности, особенности защитно-совладающего поведения;

– К внешним – условия окружающей социально-природной, академической, профессиональной среды, уровень социальной интеграции личности, адаптации к требованиям социума.

Эмоциональная саморегуляция принадлежит к классу процессов регуляции, контроля эмоций, обеспечивающих человеку как возможности регулирования собственных чувств, так и возможности воздействия на эмоциональную сферу коммуникантов.

Выделяют три основных типа регуляции эмоций:

- 1) Выражение эмоционального состояния;
- 2) Сдерживание, самообладание;
- 3) Переключение.

Способы саморегуляции эмоционального состояния

1. Мускулатура

Самый простой, но достаточно эффективный способ эмоциональной саморегуляции — расслабление мимической мускулатуры. Управленцу особенно важно овладеть навыками расслабления мимических мышц, чтобы применять их при необходимости в ситуациях профессиональной деятельности. Упражнения для релаксации мышц лица включают задания на расслабление той или иной группы мимических мышц. Упражнения выполняются при активной

направленности внимания на фазы напряжения и расслабления с помощью словесных самоприказов, самовнушения.

2. Дыхание

1) Сядьте на стул (боком к спинке), выпрямите спину и расслабьте мышцы шеи.

2) Руки свободно положите на колени и закройте глаза, чтобы никакая визуальная информация не мешала вам сосредоточиться. Сосредоточьтесь только на своем дыхании.

3) При выполнении дыхательного упражнения дышите через нос, губы слегка сомкнуты (но не сжаты).

4) В течение нескольких минут просто контролируйте свое дыхание. Обратите внимание на то, что оно легкое и свободное. Ощутите, что вдыхаемый воздух более холодный, чем выдыхаемый. Следите лишь за тем, чтобы дыхание было ритмичным.

5) Теперь обратите внимание на то, чтобы во время вдоха и выдоха не включались вспомогательные дыхательные мышцы – особенно при вдохе не следует расправлять плечи. Они должны быть расслаблены, опущены и слегка отведены назад. После вдоха, естественно, должен последовать выдох. Однако попытайтесь продлить вдох. Это вам удастся, если, продолжая вдох, вы как можно дольше удержите от напряжения мышцы грудной клетки. Думайте о том, что теперь вам предстоит продолжительный выдох. Глубокий вдох и последующий продолжительный выдох повторите несколько раз.

3. Визуализация

Визуализация – это создание внутренних образов в сознании человека, то есть активизация воображения с помощью слуховых, зрительных, вкусовых, обонятельных, осязательных ощущений, а также их комбинаций.

Разновидностью визуализации являются упражнения «сюжетного воображения», основанные на преднамеренном использовании цвета и пространственных представлений сознания человека. Сознательные представления окрашиваются в нужный цвет, соответствующий моделируемому эмоциональному состоянию.

Цветовые (температурные, звуковые, осязательные) ощущения лучше дополнять пространственными представлениями. Если необходимо успокоиться, отдохнуть, необходимо представлять широкое, открытое пространство.

Для мобилизации организма на выполнение ответственной задачи помогают образы тесных, узких пространств с ограниченным горизонтом.

Использование данных приемов воедино позволяет вызвать необходимое эмоциональное состояние в нужный момент. Следует вжиться в представляемую картину, прочувствовать ее и зафиксировать в сознании. Постепенно возникнет состояние расслабленности и покоя или, наоборот, активности, мобилизованности.

Результаты эмоциональной регуляции

Принимая во внимание тот факт, что эмоции разворачиваются во времени, успешная реализация эмоциональной саморегуляции позволяет остановить эмоциональное переживание в самом начале его инициации, изменить интенсивность и силу переживания, приостановить запуск отдельных поведенческих реакций.

В результате эмоциональной саморегуляции могут возникать следующие эффекты:

- успокоение – устранение эмоциональной напряженности;
- восстановление – ослаблений проявлений эмоционального утомления;
- активизация – повышение психофизиологической реактивности.

В аспекте психофизиологии эмоциональная саморегуляция выступает эффективным, универсальным механизмом, при помощи которого личность может противостоять негативному влиянию факторов окружающей социально-природной среды, стрессовым ситуациям. Чем выше уровень развития эмоциональной саморегуляции, тем выше уровень стрессоустойчивости личности.

Заключение

В процессе прохождения практики в Агентстве по туризму Приморского края были приобретены практические навыки работы с сотрудниками предприятия, а также опыт работы по специальности менеджер по туризму.

В период прохождения практики была изучена документация по аттестации гидов, экскурсоводов, гидов-переводчиков на территории Приморского края, вступившей в силу с этого года.

Вместе с подразделением «Туристский-информационный центр» разрабатывались новые туристские маршруты по объектам туристического значения в Приморском крае, маршрутные листы по Приморскому краю, которые будут продвигать туризм.

Несмотря на очень большую занятость руководителя, практиканту уделялось должное время. Во время практики давалась исчерпывающая информация по всем интересующим вопросам. Практиканту давалась большая возможность поработать самостоятельно и проявить свой потенциал, показать заинтересованность в развитии туризма на территории Приморского края.

Агентство по туризму имеет большие перспективы и планы развития. Лидирующее место занимает развитие прибрежного морского туризма города Владивосток, а также развитие экологически-природного туризма северных и южных районов края.

Развитие туризма в Приморском крае – это большое и общее дело, которым занимаются множество заинтересованных в этом людей и видят потенциал в нашем крае.

Список использованных источников

- 1 Об утверждении Положения об агентстве по туризму Приморского края: Постановление Администрации Приморского края от 13 сентября 2019 № 591-па // Приморская газета. - 2019. - 18 сентября. - № 73. – с. 13 (дата обращения 19.12.22);
- 2 Официальный сайт Администрации Приморского края и органов исполнительной власти. Агентство по туризму Приморского края: [сайт]. <https://www.primorsky.ru/authorities/executive-agencies/departments/tourism-pk>(дата обращения 19.12.22);
- 3 Корпорация развития Приморского края. О компании: [сайт]. <https://cdprim.ru/ru/o-kompanii> (дата обращения 19.12.22);
- 4 Устав акционерного общества «Корпорация развития Приморского края». - Владивосток, 2016. - 34 с. (дата обращения 19.12.22)
- 5 Устав Автономной некоммерческой организации «Туристско-информационный центр Приморского края». - Владивосток, 2019. - 14 с. (дата обращения 19.12.22);
- 6 Государственная программа Приморского края «Развитие туризма в Приморском крае» на 2020-2027 годы: утверждена постановлением Администрации Приморского края от 25.12.2019 № 903-па (последняя редакция от 10.11.2020 № 953-па) // Агентство по туризму Приморского края. <https://www.primorsky.ru/upload/medialibrary/ddc/ddce77e5aa83558f80c2660bdd73b6a9.pdf> (дата обращения 19.12.22);
- 7 О ежегодном конкурсе «Лидеры туриндустрии Приморья»: Постановление Администрации Приморского края от 07 сентября 2017 года № 371-па (с изменениями на 3 сентября 2019 года) // Приморская газета. - 2017. - 13 сентября. - № 107. - 26 с. (дата обращения 19.12.22);
- 8 Олег Кожемяко наградил Лидеров туриндустрии в Приморье. - Текст: электронный // Новости Правительства Приморского края на primorsky.ru. - 2019. - 21 декабря. - URL: <https://www.primorsky.ru/news/176073/> (дата обращения 19.12.22);
- 9 Сведения о службах быстрого реагирования <http://rusohrana.su/gbr-rasshifrovka/> (дата обращения 19.12.22).

Приложение А

Местоположение Агентства по туризму Приморского края

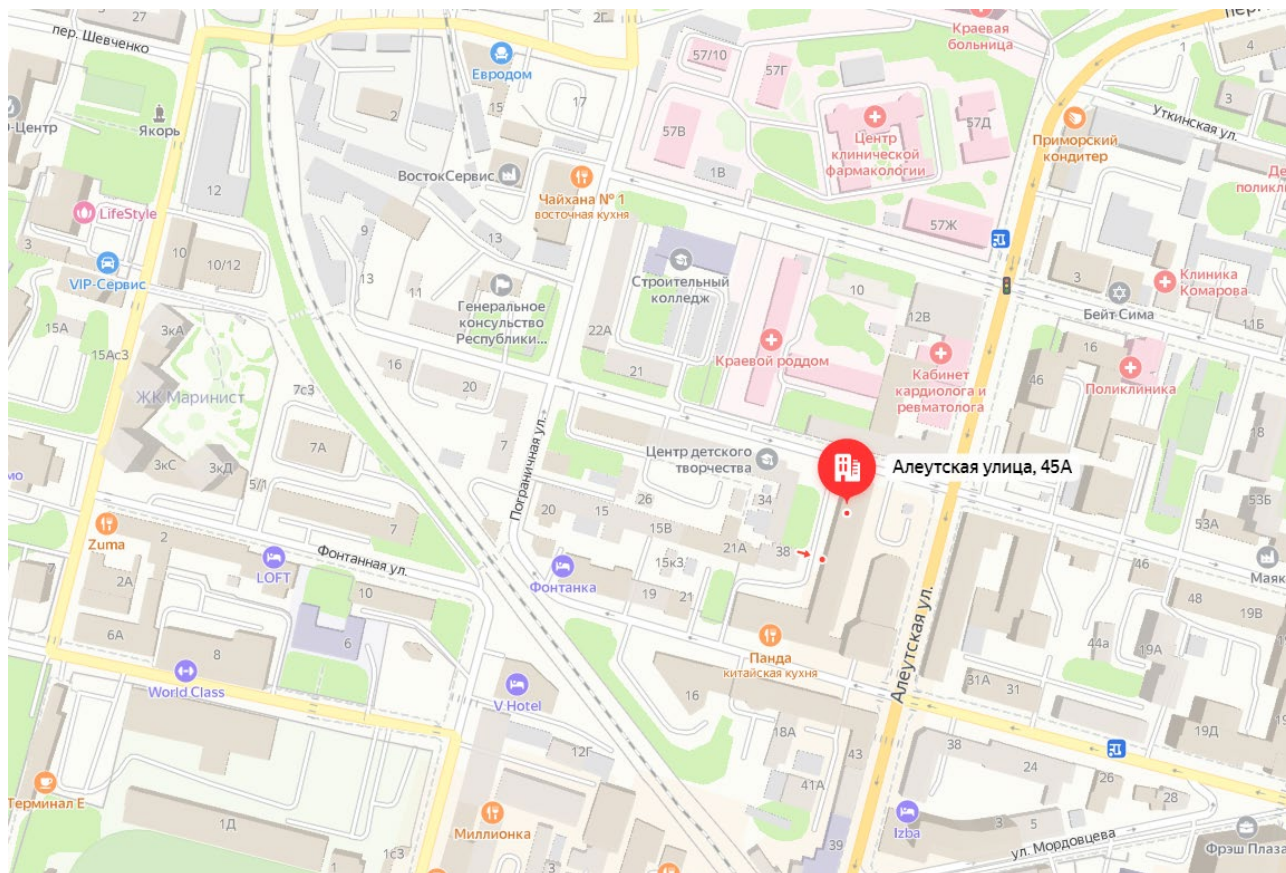


Рисунок А.1 – Расположение Агентства по туризму Приморского края

Приложение Б

ИНН и ОГР Агентства по туризму Приморского края

Выписка

из Единого государственного реестра
юридических лиц26.05.2021
21-№ ЮЭ9965-
151302943

дата формирования выписки

Настоящая выписка содержит сведения о юридическом лице

АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

полное наименование юридического лица

1 1 5 2 5 4 0 0 0 0 6 8 9

ОГРН

включенные в Единый

государственный реестр юридических лиц по состоянию на

« 26 » мая 20 21 г.
число месяц прописью год

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1	2	3
Наименование		
1	Полное наименование на русском языке	АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ ПРИМОРСКОГО КРАЯ
2	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	2202500000998 01.01.2020
3	Сокращенное наименование на русском языке	АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ ПРИМОРСКОГО КРАЯ
4	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	2202500000998 01.01.2020
Место нахождения и адрес юридического лица		
5	Место нахождения юридического лица	ПРИМОРСКИЙ КРАЙ, Г. ВЛАДИВОСТОК
6	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	1152540000689 30.12.2014

7	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи о переименовании / переподчинении адресного объекта	2202500753145 24.12.2020
8	Адрес юридического лица	690091, ПРИМОРСКИЙ КРАЙ, Г. ВЛАДИВОСТОК, УЛ. АЛЕУТСКАЯ, Д. 45, К. А
9	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	1152540000689 30.12.2014
10	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи о переименовании / переподчинении адресного объекта	2202500753145 24.12.2020

Рисунок А.2 – Выписка из единого реестра юридических лиц

Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) Шинкаренко Олеся Дмитриевна,
ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 144 часа с «28» ноября 2022 г. по «24» декабря 2022 г.

в организации Агентство по туризму приморского края, 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, 45, к. А.

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной практики

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	1
2	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям. Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	3
3	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.	8
4	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. Доставка туроператору пакета документов для получения виз.	8
5	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы.	8
6	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта; Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности.	8
7	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	8
8	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках.	8
9	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте. Анализ событийных мероприятий предприятия.	8
10	Изучение технологий досуговой деятельности предприятия. Разработка игр, досуговых программ.	8
11	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	8
12	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы.	8
13	Сбор и анализ документов строгой отчетности. Анализ претензий туристов.	8
14	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	8

15	Распространение рекламных материалов и сбор информации. Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	8
16	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан.	8
17	Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Консультирование партнеров по турпродуктам.	8
18	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	8
19	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета	12

Дата выдачи задания «28» ноября 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «24» декабря 2022г.

Подпись руководителя практики

 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Шинкаренко Олеся Дмитриевна,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 144 часа с «28» ноября 2022 г. по «24» декабря 2022 г.

в организации Агентство по туризму приморского края, 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, 45, к. А.

наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление турагентских услуг	ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	отлично
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	отлично
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов	отлично
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности. Составление бланков, необходимых для	отлично

		реализации турпродукт	
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	Отлично
	ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов по оформлению визы. Доставка туроператору пакета документов для получения виз	Отлично
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности	Отлично
Итоговая оценка по ПМ 01. Предоставление турагентских услуг			Отлично
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	Отлично
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках	Отлично
	ПК 2.3 Координировать и контролировать	Контроль наличия туристов; Определение особых	Отлично

	действия туристов на маршруте	потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	отлично
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Анализ событийных мероприятий предприятия. Разработка сценариев мероприятий различного профиля. Разработка игр, досуговых программ. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	отлично
	ПК 2.6 Оформлять отчетную	Сбор и анализ документов	отлично

	документацию о туристской поездке	строгой отчетности	
Итоговая оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			<i>отлично</i>
Предоставление туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы. Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	<i>отлично</i>
	ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний..	<i>отлично</i>
	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Распространение рекламных материалов и сбор информации. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан. Работа с агентскими договорами. Консультирование партнеров по турпродуктам. Предоставление информации турагентам по рекламным турам.	<i>отлично</i>

	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Работа с запросами клиентов. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	отлично
Промежуточная оценка по ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг			отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

освоены на продвинутом уровне

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

Дата 24 декабря 2022 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия

подпись
М.П.



Ф.И.О.

Квент К.К.

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Шинкаренко Олеся Дмитриевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа С-ТУ-21-1

Место прохождения практики Агентство по туризму Приморского края

Сроки прохождения с «28.11.2022» по «24.12.2022»

Инструктаж на рабочем месте «28» ноября 2022 г

дата

КВс
подпись

Квент Л.Л.
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
28.11	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности. Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям. Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	5	КВс
29.11	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.	5	КВс
30.11	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. Доставка туроператору пакета документов для получения виз.	5	КВс
01.12	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы.	5	КВс
02.12	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта; Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности.	5	КВс
03.12	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	5	КВс
05.12	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках.	5	КВс
06.12	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте. Анализ событийных мероприятий предприятия.	5	КВс

07.12	Изучение технологий досуговой деятельности предприятия. Разработка игр, досуговых программ.	5	КВ
08.12	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	5	КВ
09.12	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы.	5	КВ
10.11	Сбор и анализ документов строгой отчетности. Анализ претензий туристов.	5	КВ
12.12	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	5	КВ
13.12	Распространение рекламных материалов и сбор информации. Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	5	КВ
14.12- 15.12	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан.	5	КВ
16.12- 17.12	Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Консультирование партнеров по турпродуктам.	5	КВ
19.12- 20.12	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	5	КВ
21.12- 23.12	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета	5	КВ
24.12	Дифференцированный зачет	5	КВ

Руководитель

КВ
подпись

Квент В.Г.
Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента
Шинкаренко Олеси Дмитриевны
 группы С-ТУ-21-1 при прохождении производственной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	высокий
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	высокий
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	высокий
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	высокий
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	высокий
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	высокий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	высокий
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	высокий

ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	высокий
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	высокий
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	высокий
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности	высокий
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	высокий
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы	высокий
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта	высокий
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	высокий
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	высокий
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	высокий
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	высокий
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	высокий

ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	<i>высехин</i>
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний	<i>высехин</i>
ПК 3.2	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	<i>высехин</i>
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	<i>высехин</i>
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран. Работа с запросами клиентов	<i>высехин</i>

Руководитель практики (от организации) *К.К.*

Квину К.К.
(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)
М.П.



Характеристика

За время прохождения производственной практики в Агентстве по туризму Приморского края студентка Шинкаренко Олеся Дмитриевна проявила себя дисциплинированной, стремящейся к получению знаний, навыков и умений, необходимых в данной области управления. Основной задачей её практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы Агентства по туризму Приморского края. Под руководством опытных специалистов агентства, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат агентства, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию агентства.

За период практики приобрела следующие компетенции:

- изучение директивных и инструктивных материалов, используемых агентством;
- обучение сбору, первичной обработке и анализу статистических данных по туризму, гостиничному бизнесу;
- проведение анализа деятельности туркомпаний;
- формирование аналитической информации по деятельности рабочих групп развития туризма по направлению «Туризм, физическая культура и спорт» к Федеральному закону от 21 декабря 2021 г. № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»;
- изучение законодательств Российской Федерации, Турции и КНР в сфере туризма;
- поиск и обработка информации о популярных местах показа для туристов в Приморском крае;
- рассылка информационных писем агентства туроператорам и представителям гостиничного бизнеса в Приморском крае;
- подготовка презентации к докладу «Обеспечение туристского потока в условиях внешнего санкционного влияния на Дальнем Востоке» в рамках Всероссийской научно-практической конференции «Современные тенденции управления и общественного развития: социальные, экономические и политические аспекты»;
- оформление презентации к докладу «Развитие туристской деятельности в Приморском крае»;
- сбор информации и составление отчета по благоустройству пляжей Приморского края на 2023 год;

- анализ коллективных средств размещения, расположенных на лесных участках муниципальных образований Приморского края;
- закрепление и углубление полученных студентом в колледже теоретических знаний по основным дисциплинам.

Во время прохождения практики, проявила себя активной, дисциплинированной студенткой, смогла охватить очень большой объем необходимой информации.

Ко всем заданиям своей учебной практики относилась очень ответственно, поручения с документами выполняла аккуратно. Практическая работа заслуживает высокой оценки.

Оценка руководителя от практики – отлично.

Руководитель практики от организации



К.К. Квинт

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Шинкаренко Олеся Дмитриевна
Подразделение Академический колледж Группы С-ТУ-21-1
согласно приказу ректора № 9822 -с от 18.11.2022 года
направляется в Агентство по туризму Приморского края, г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 4 недели с 28.11.2022 года по 24.12.2022 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
Агентство по туризму ПК	28.11.2022	
Агентство по туризму ПК	24.12.2022	