

Комитет по образованию
Санкт-Петербургское государственное автономное
профессиональное образовательное учреждение
«Колледж туризма и гостиничного сервиса»
(Колледж туризма Санкт-Петербурга)

ОТЧЕТ

по преддипломной практике

43.02.10 Туризм

По программе базовой подготовки

в туристской фирме (организации)

ООО «МИГ ТРЭВЭЛ»

наименование предприятия (организации)

Обучающийся Мизанова Марина Анатольевна

Группа №: 228

Руководитель от учебного заведения: мастер по
производственной практике Шпакова Светлана
Валерьевна

Дата:

Оценка:

Подпись:

Санкт-Петербург

Оглавление	
Введение	3
1 Предоставление турагентских услуг	5
1.1 Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации	5
1.2 Информирование потребителя о туристских продуктах	9
1.3 Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	12
1.4 Расчёт стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя	15
1.5 Оформление турпакета. Оформление документов строгой отчётности	17
1.6 Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю	19
2. Предоставление услуг по сопровождению туристов	21
2.1 Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	21
2.2 Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте	22
2.3 Координация и контроль действия туристов на маршруте	25
2.4 Обеспечение безопасности туристов на маршруте	33
2.6 Оформление документации о туристской поездке	37
3. Предоставление туроператорских услуг	40
3.1 Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	40
3.2 Формирование туристского продукта	42
3.3 Расчёт стоимости туристского продукта	54
3.4 Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	56
4. Управление функциональным подразделением организации	59
4.1 Планирование деятельности подразделения	59
4.2 Организация и контроль деятельности подчинённых	60
4.3 Оформление отчётно-планирующей документации	64
Заключение	65
Список использованных источников	67

Введение

Общество с ограниченной ответственностью ООО «МИГ ТРЭВЭЛ».

Компания ООО «МИГ ТРЭВЭЛ» одно из многих туристических агентств
в городе Санкт-Петербурге.

Адрес: г. Санкт-Петербург, ул. Бронницкая, д.12. Зарегистрировано
предприятие 12.04.2011. Организации присвоены ИНН 7840449852, ОГРН
1117847134085, КПП 7783801001. Связи с другими компаниями отсутствуют.

Компания развивается и имеет ежегодный поток туристов, как
постоянных клиентов, так и новых гостей.

Офис отдела по работе с клиентами, отел приема туристов в Санкт-
Петербурге - Бронницкая ул. д. 12.

Туристическое агентство ООО «МИГ ТРЭВЭЛ» работает со всеми
категориями граждан.

Охрана труда и противопожарная безопасность на предприятии — это
комплекс мероприятий, направленных на сохранение здоровья персонала.

Правилами противопожарного режима, утв. Постановлением
Правительства РФ от 25.04.2012 № 390 (ред. от 30.12.2017), которые
содержат требования пожарной безопасности, устанавливающие правила
поведения людей, а также порядок организации производства и содержания
территорий, зданий, сооружений, помещений организаций и т. д.;
ФЗ от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «О пожарной безопасности»
— содержит правила по охране труда (пожарной безопасности);
ФЗ от 22.07.2008 № 123-ФЗ (ред. от 29.07.2017) «Технический регламент о
требованиях пожарной безопасности» — устанавливает общие требования
пожарной безопасности к объектам;
Приказом МЧС РФ от 12.12.2007 № 645 (ред. от 22.06.2010) «Об
утверждении Норм пожарной безопасности "Обучение мерам пожарной
безопасности работников организаций"» и т. д.

Структура туристского предприятия ООО «МИГ ТРЭВЭЛ» представлена в следующей схеме: Директор -> Менеджер по туризму 1; Менеджер по туризму 2; Менеджер по туризму 3.

1 Предоставление турагентских услуг

1.1 Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации

Анкета для выявления потребностей потребителя – фото-тур в Приморский край

Направление - Приморский край

Вид путешествия – фото-тур

Класс обслуживания – туристский класс

Вступительная часть:

1) Как часто Вы путешествуете?

- 3 и больше раз в год
- 2 раза в год
- 1 раз в 2-3 года
- не путешествую

2) Наиболее актуальная продолжительность путешествия для Вас составит:

- 4-5 дней
- 7 дней
- 7-14 дней
- 2 - 3 недели
- более 3 недель

3) В какие времена года Вы предпочитаете путешествовать?

- лето
- лсень
- зима
- весна

4) Вы предпочитаете внутренний туризм или отдых за границей?

- в России
- за границей

5) Сколько Вы обычно тратите на путешествие? (на одного человека)

- до 30 тысяч

- от 30 до 50 тысяч
- от 50 до 80 тысяч
- от 80 до 100 тысяч
- более 100 тысяч

Основная часть:

6) Вы когда-нибудь посещали Приморский край?

- да, как турист
- да, по причине необходимости
- да, это место жительства
- нет

7) Вы бы отправились в путешествие в Приморский край?

- да, обязательно
- да, при финансовой возможности
- нет

8) Если Вы выбрали нет, пожалуйста, укажите причину

9) Какие виды туризма Вы предпочитаете?

- познавательный и экскурсионный туризм
- рекреационный вид отдыха
- хобби туры
- фото-туры
- природный туризм
- активный отдых

10) Если бы Вы отправились в тур в Приморский край, какой вид туризма Вы бы предпочли?

- фото-тур
- активный туризм
- познавательный отдых

11) В фото-тур Вы бы отправились в качестве:

- фотомодели
- начинающего фотографа

- фотографа - любителя
- фотографа - профессионала

12) Какой вид средств размещения Вы предпочитаете?

- отель / гостиница 3, 4, 5 звёзд
- отель / гостиница без категории звёзд (или 1-2 звезды)
- хостелы
- туристические базы
- кемпинг или палаточный городок

13) Готовы ли в туре путешествовать водным речным транспортом?

- да
- скорее всего
- только при крайней необходимости
- нет

14) Какие характеристики тура, указанные в рекламе для Вас наиболее важны?

- цена тура
- изображения местности
- изображения средств размещения
- количество дней в путешествии
- отзывы других туристов

15) Какими социальными сетями вы пользуетесь чаще?

- инстаграм
- телеграм
- вконтакте
- facebook
- одноклассники
- не пользуюсь соц.сетями
- другое

Заключительная часть:

16) В каком регионе Вы проживаете?

- Санкт-Петербург и Ленобласть
- Центральный регион
- Поволжье
- Южная России
- Урал
- Восточная Сибирь
- Западная Сибирь
- Дальний Восток

17) Пожалуйста, укажите Ваш пол

- Мужской
- Женский

18) К какой возрастной категории вы относитесь?

- До 20 лет
- 21 – 30
- 31 – 40
- 41 – 60
- Старше 60

1.2 Информирование потребителя о туристских продуктах

Памятка туристам, выезжающим в Сербию:

Информация по вылету: в аэропорту вам необходимо быть за 2,5 часа до вылета. Вы самостоятельно проходите паспортный, таможенный контроль и регистрацию на рейс, которая заканчивается за 40 минут до вылета. Нормы бесплатного провоза багажа у разных авиакомпаний могут различаться. Просьба уточнять правила провоза багажа у авиакомпании, рейсом которой осуществляется ваш перелет.

Время в полете: 4 часа

Время: отстает от московского на 2 часа

Таможня: иностранные граждане могут ввозить неограниченные суммы иностранной валюты, причем вывозить могут не более 10.000 евро. Они могут вывезти иностранную валюту, полученную ими в банке с их валютного счета в Сербии, при наличии об этом справки, выданной банком. Лицам в возрасте старше 16 лет можно беспошлинно ввозить в Сербию личные вещи (на себе или в багаже), а также до 1 л вина и крепких алкогольных напитков, до 200 шт сигарет или 50 сигар, или 250 г табака, до 250 мл одеколona или 100 мл духов, лекарства и медицинскую технику для личного употребления, научную и художественную литературу, и автомобильное топливо (только в баке автомобиля). Запрещен ввоз наркотиков, ядов, психотропных и взрывчатых веществ, золота в необработанном виде и в монетах, оружия (разрешен ввоз только охотничьего оружия по заявкам Ассоциации Охотников Сербии) и амуниции, а также пестицидов. Вывоз предметов культурной, исторической и художественной ценности разрешен только с разрешения Министерства внешних экономических связей Сербии.

Полезные телефоны:

Посольство РФ в Сербии: Белград 11000, ул. Делиградска, 32, тел.: +381 111 657533, 646068, 658251, Факс: 657845, консульский отдел: 645345, Факс: 657845

Полиция:

Скорая	помощь:	94
Пожарная	охрана:	93
Справочное	бюро:	998

Связь: для международной связи с Санкт-Петербургом из Сербии необходимо набрать: код России (007), код города (для Петербурга – 812), затем номер абонента (аналогичный набор с мобильного телефона GSM-стандарта). При телефонных звонках из России в Сербию следует набирать 8 - 10 - 381 - код города - номер абонента. Местные телефонные карты можно купить в газетных киосках. Там же можно пополнять счет мобильного телефона.

Транспорт: транспортная инфраструктура представлена развитым автодорожным, железнодорожным, воздушным и речным транспортом. Основная линия железной дороги проходит от Суботицы через Нови-Сад, Белград, Ниш и далее через Косово в Македонию. Общественный транспорт в городах по большей части - старые машины не в самом лучшем состоянии. Талоны на проезд продаются в любом газетном киоске. Чтобы взять в Сербии машину напрокат потребуется: права международного образца, залог и возраст не менее 21 года.

Деньги: национальная денежная единица - динар. Обмен валюты можно произвести в банке, в обменных пунктах, на почте, в отеле. Используемые кредитные карты VISA, EUROCARD/ MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, DINERS CLUB.

Магазины: обычно работают с 9:00 до 20:00 - 21:00 с обеденным перерывом (с 12:00 - 13:00 до 16:00 - 17:00 в зависимости от заведения). Крупные универмаги часто работают с 6:00-7:00 до 21:00, в курортных районах и крупных городах есть круглосуточные магазины. Вода из городских сетей водоснабжения в Сербии – питьевая. Также повсеместно продается бутилированная вода.

Питание: Популярны и вкусны молочные продукты, сыр, мясные деликатесы, сладости. «Стандартный размер» чаевых в ресторанах и такси - до 10% от суммы счёта.

Рекомендации: расчетный час в каждом отелях с 10 - 12 часов. Лучше выяснить это до отъезда на ресепшн. Время заселения в номер, соответственно -12:00, 13:00 или 14:00.

1.3 Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ

Таблица 1

Дата	03.04.2020	Номер заявки	1
Наименование агентства	ООО «МИГ ТРЭВЭЛ»		
Адрес (почтовый индекс)	190013, Санкт-Петербург, ул.Бронницкая, д.12		
Телефон	(812)710-16-71		
ИНН	7840449852		

Таблица 2

СТРАНА	Турция	ГОРОД/КУРОРТ	Стамбул					ПУНКТ ОТПРАВЛЕНИЯ	Санкт-Петербург			
КОЛИЧЕСТВО ДНЕЙ/НОЧЕЙ		14/13	ДАТА ЗАЕЗДА		24.04.2021			ДАТА ВЫЕЗДА	08.05.2021			
ОТЕЛЬ	«Tekkirova Hotel»	НОМЕР	DBL	DBL+C HD	SGL	SGL+C HD	SGL+2C HD	ПИТАНИЕ	ВВ	НВ	FB	All
				x						x		
СТРАХОВК А	Да/нет	ТРАНСП ЕР	Да/нет	Переезд		Дата		Транспорт				
	да		да		24.04.2020	автобус						
						08.05.2020	автобус					
ВИЗА	Да/нет	ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ										

Таблица 3

ВИД ТРАНСПОРТА	АВИАПЕРЕЛЕТ	ПОЕЗД	АВТОБУС
	X		
N Рейса	Направление	Дата отправления	
PP1312	Санкт-Петербург- Стамбул	24.04.2020	
PP1313	Стамбул-Санкт- Петербург	08.05.2020	
Общая стоимость (руб.) 86 000, 00 коп.			

Таблица 4

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧАСТНИКАХ ТУРА

№	ФИО	Загран. паспорт	Мин. срок действия паспорта	Возраст (полных лет)	Пол
1	Сагыпов Артём Владимирович	15 №3172717	До 01.01.2024	35	М
2	Сагыпова Ирина Константиновна	16 №153515	До 01.01.2025	32	Ж
3	Сагыпова Мария Артёмовна	17 №133515	До 01.01.2027	6	СН
ПРЕДОПЛАТА		ПОЛНАЯ СТОИМОСТЬ ТУРА		Форма оплаты тур-а	
143 400 рублей 00 коп.		143 400 рублей 00 коп.		Наличная	Безналичная
				x	
СРОК ОПЛАТЫ		03.04.2020			

Ф.И.О. ответственного за заявку Мизанова Марина Анатольевна Подпись Мизанова М.А.

Системы бронирования на предприятие:

- “Георгафия”

Характеристика:

простой и понятный интерфейс;

- отдельный доступ для менеджеров агентства;
- автоматизированный документ для работы с туристом;
- Загрузка электронных и визовых документов в заявку;
- официальная переписка в режиме on-line в чате заявки;
- возможность самостоятельного переноса оплат по заявкам;
- использование любого сервиса оплаты для туристов.

- “САМО-тур”

Характеристика:

Форма поиска и бронирования универсальна и подходит для продажи через сайт турагентства любых пакетных туров, экскурсионных и автобусных туров, наземного обслуживания, а также система удобна для продажи авиабилетов и дополнительных услуг. Система позволяет бронировать заявки на как стандартные и сложные переездные туры, а также заявки в произвольной форме. Система Online-бронирования легко адаптируется под въездной и выездной туризм с любым количеством направлений и объектов размещения, учитывая при этом всевозможные особенности групповых и индивидуальных туров. Многофункциональность системы ценят как туроператоры массовых направлений, так и узкоспециализированные (нишевые) туроператоры. Для более эффективного использования системы Online-бронирования всегда можно дополнить необходимым вспомогательным сервисом или опцией в зависимости от специфики деятельности.

- Центр бронирование “МГП”

Характеристика:

Удобный, комфортный и прогрессивный сервис, разработанный специально для туристических агентств, соединивший в себе опыт «Сети

Магазинов Горящих Путевок» (более 20 лет на рынке) с опытом квалифицированных IT-специалистов отрасли. Комплексная CRM-система— это организация работы любого турагентства, независимо от количества менеджеров и объема продаж. Она включает в себя модули поиска и бронирования туров, отелей и авиабилетов, механизм интеграции с личными кабинетами крупных туроператоров, а также полный управленческий учет и финансовый контроль работы турагентства.

1.4 Расчёт стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя

Расчёт стоимости туристского пакета за границу

Тур в Малию (Греция) 5 дней / 4ночи

1 взрослый

Авиаперелёт: услуги авиакомпании Эллинэйр

Тип питания: ВВ (только завтрак)

Услуги проживания: Ibisus Hotel Malia

Программа обслуживания:

день	время	мероприятие
1 день	11:45	Вылет из Санкт-Петербурга
	17:00	Прибытие в Малию
	19:00	Размещение в отеле
2 день	07:00	- Завтрак в отеле
	12:00	
	14:00	Обзорная экскурсия по городу
		Свободное время
3 день	07:00	- Завтрак в отеле
	12:00	
		Свободное время
4 день	07:00	- Завтрак в отеле
	12:00	
		Свободное время
5 день	07:00	- Завтрак в отеле
	12:00	
	10:00	Освобождение номеров
	14:00	Вылет из Малии
	19:55	Прибытие в Санкт-Петербург

Расчёт стоимости тура:

Наименование услуги	Расчёт	Итоговая цена
---------------------	--------	---------------

Транспортное обслуживание	20 400 * 2	40 800
Услуги проживания и питания	3 700 * 4	14 800
Экскурсионное обслуживание	3 500	3500
Визовое обслуживание	5855	5855
Страхование	75 * 5	375
Итого:	40 800 + 14 800 + 3500 + 5855 + 375	65 330

1.5 Оформление турпакета. Оформление документов строгой отчетности

Оформление туристской путёвки

Туроператор/Турагент Общество с Ограниченной Ответственностью "МИГ ТРЭВЭЛ" ООО "МИГ ТРЭВЭЛ"	Утверждена приказом Министерства финансов Российской Федерации от 9 июля.2007 г. № 60	
_____	Код формы по ОКУД	
(полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения),	Код вида услуг по ОКУН	061000,061100, 061200, 061300, 061400, 061500, 061700
<u>(812)710-16-71, 190013, Санкт-Петербург, ул.Бронницкая, д.12 код по ОКПО 90834967</u>		
почтовый адрес, телефон, ИНН, код по ОКПО, реестровый номер – для туроператора)		

ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № 000154 Серия 79

Заказчик туристского продукта Истуканов Павел Андреевич загранпаспорт 32 № 432717, Санкт-Петербург

(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность

в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства - для физ. лица),

(ИНН, наименование, адрес (место нахождения), код по ОКПО – для юридического лица)

Турист Истуканов Павел Андреевич загранпаспорт 32 № 432717, Санкт-Петербург, Истуканов Надежда Ивановна, загранпаспорт 33 № 181818, Санкт-Петербург +1

(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством

_____ (

Российской Федерации, место жительства)

Вид туристского продукта (путешествия) 061400

(вид услуги по ОКУН)

Единица измерения туристского продукта (путешествия) 12 дней/11 ночей

(количество дней на одного человека)

Общая цена туристского продукта _____ триста двадцать четыре тысячи руб. 12 коп.

Оплачено: наличными денежными средствами _____ триста двадцать четыре тысячи руб. 12 коп.,

(сумма прописью)

с использованием платежной карты _____ руб.
_____ коп.

(сумма прописью)

Получено лицом, ответственным за совершение операции и правильность ее оформления:

Крылова Ирина Константиновна менеджер по туризму _____ xxx 01.05.2021. М.П. (штамп)

(ФИО, должность)

(подпись)

(дата)

Дата осуществления расчета: "01" мая 2021 г.

Настоящий документ является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта

от «01» мая 2021 г. № CP 42809027

(Сведения об изготовителе бланка (сокращенное наименование, ИНН, место нахождения, номер заказа и год его выполнения, тираж)

Пример ваучера

SUNMAR				DATE OF ISSUE : 22.07.2015	
VOUCHER NO : 7821354					
FULL NAME Фамилия		DATE OF BIRTH Дата рождения	PASSPORT NO № Паспорта	PERIOD Период	
RZABINTKOVA MARIIA KOFANDRANDREI		MRS MR 02.05.1978 01.03.1987	64-8767678 65-9898980	21.07.2015 04.08.2015 MEAL питание ALL INCLUSIVE	
HOTEL : BELPOINT BEACH HOTEL отель		CATEGORY (категория) : 3*		ROOM TYPE Тип комнаты	
ARRIVAL : KEMER Направление		DEPARTURE : Ekaterinburg Вылет		2 ADL (STANDARD ROOM)	
ADD SERVICES : доп. услуги	Group Transfer:GROUP TRF 21.07.2015-04.08.2015: AYT (Antalya) – BELPOINT BEACH HOTEL (Kemer) – AYT (Antalya) –				
Принимающая сторона	From 09:00 Till 19:00 TURKEY/ODEON TOURS ANTALYA: +90 242 349 50 50, MARMARIS&BODRUM : +90 252 214 21 11 / From 19:00 Till 09:00 ANTALYA: +90 242 349 50 50, MARMARIS&BODRUM : +90 554 282 33 00				

1.6 Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю

Памятка для российских туристов о правилах въезда и паспортно-визовых формальностях Сербии.

Коронавирусы ограничения при въезде в Сербию:

Сербия официально открыта для иностранных туристов, в том числе для граждан России. При регистрации на авиарейс до Сербии граждане России должны продемонстрировать справку с отрицательным результатом ПЦР-теста на COVID-19. Тест должен быть сделан не ранее, чем за 48 часов до поездки. Дети до 12 лет от теста освобождаются.

Пересечение границы (въезд в Сербию):

При пересечении границы необходимо предъявить паспорт, действительный на момент въезда в страну. В случае поездки на машине потребуются водительские права, документы на машину (техпаспорт; если автомобиль взят в аренду - договор с компанией-владельцем) и международный полис автострахования - Greend Card.

В редких случаях пограничные службы могут потребовать предъявить обратные билеты либо билеты, подтверждающие транзит через территорию страны, либо подтверждение наличия достаточных денежных средств на весь срок поездки.

Регистрация иностранных граждан в Сербии:

В соответствии с сербским законодательством, иностранные граждане должны зарегистрироваться в течение суток с момента въезда в Сербию. В случае если иностранный гражданин проживает в отеле (а также в хостеле, пансионе или санатории), регистрацию оформляет данная организация. Если иностранец проживает у частного лица, регистрацию необходимо оформить в Дирекции по делам иностранцев (особый отдел полиции). Для этого нужно прийти туда вместе с владельцем квартиры и предъявить паспорт иностранного гражданина, ID владельца квартиры (если в ID указано иное место жительства, дополнительно нужно предоставить документы на право собственности на ту квартиру, в которой проживает иностранец). В полиции

заполняется специальный бланк, отрывная часть которого остается у иностранца в качестве подтверждения регистрации.

Регистрацию могут проверить на выезде из страны, чаще всего это делают на крупных автомобильных переходах или в поездах. В случае ее отсутствия пограничники часто требуют оплатить "штраф" без выписки квитанций и составления протокола. Самый простой способ этого избежать - потребовать официального оформления административного правонарушения. Также можно заявить, что ни в одном из мест турист не находился более 24 часов. В большинстве случаев должностные лица сразу теряют к туристу интерес.

Таможенные правила:

Иностранные граждане могут ввозить неограниченные суммы иностранной валюты, причем вывозить могут не более 10.000 евро. Они могут вывезти иностранную валюту, полученную ими в банке с их валютного счета в Сербии, при наличии об этом справки, выданной банком. Лицам в возрасте старше 16 лет можно беспошлинно ввозить в Сербию личные вещи (на себе или в багаже), а также до 1 л вина и крепких алкогольных напитков, до 200 шт сигарет или 50 сигар, или 250 г табака, до 250 мл одеколона или 100 мл духов, лекарства и медицинскую технику для личного употребления, научную и художественную литературу, и автомобильное топливо (только в баке автомобиля). Запрещен ввоз наркотиков, ядов, психотропных и взрывчатых веществ, золота в необработанном виде и в монетах, оружия (разрешен ввоз только охотничьего оружия по заявкам Ассоциации Охотников Сербии) и амуниции, а также пестицидов. Вывоз предметов культурной, исторической и художественной ценности разрешен только с разрешения Министерства внешних экономических связей Сербии.

2. Предоставление услуг по сопровождению туристов

2.1 Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

В любой туристской компании перед выходом на маршрут руководитель группы должен провести мероприятия для обеспечения безопасного и комфортного обслуживания туристов, такие мероприятия позволяют проконтролировать готовность группы, транспорта и оборудования к выходу на маршрут, а также проверить безопасность и надёжность техники.

Мероприятия в ООО «МИГ ТРЭВЭЛ» перед началом обслуживания группы:

Перед началом обслуживания группы, менеджер, ответственный за тур, осуществляет действия по проверке готовности всего необходимого технического оборудования. Менеджер связывается с партнерами, предоставляющими услуги перевозчика, трансфера, сверяет все данные о датах и времени подачи услуг. А с поставщиками средств размещения действия проводятся в отношении средств размещения уточняются даты и время заезда, количество туристов, класс номеров и тип питания.

При зависимости экскурсионных программ от погодных условий, менеджер, за пару дней до начала тура, проверяет метеорологический прогноз, с целью установления факта: необходима ли замена экскурсии на другую.

За два-четыре дня до запуска маршрута, менеджер компании связывается с участниками тура для уточнения всех необходимых деталей, а также для подтверждения участия в туре. Менеджер напоминает о дате, месте и времени встречи группы, о предприятиях питания и размещения на маршруте, уточняет информацию о дополнительных услугах, если такие предполагаются, также туристам повторно высылаются информационный листок и памятка о технике безопасности на маршруте.

Приведенные выше мероприятия способствуют осуществлению контроля готовности группы и оборудования к выходу на маршрут.

2.2 Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте

Туристская компания ООО «МИГ ТРЭВЭЛ» осуществляют маршруты различных направлений, и для каждого типа маршрута имеется инструкция о правилах поведения.

Был проведён анализ инструктажей туристов по маршрутам таких направлений, как:

- Водный маршрут
- Маршрут дорожного движения (поездки автобусным транспортом)
- Экстремальные туры
- Приключенческие туры

После изучения инструктажей к каждому из вышеперечисленных видов маршрута, можно сделать вывод, что инструктажи составлены очень качественно, в соответствии со всеми стандартами и требованиями, недочётов не обнаружилось.

Также, в результате работы, был составлен инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте для походных маршрутов:

Инструктаж туристов на пешеходном маршруте

Соблюдение правил безопасности - первое и главное требование к участнику похода, экспедиции.

Каждый участник ОБЯЗАН выполнять следующие правила безопасности:

1. Точно и немедленно выполнять все распоряжения руководителя.
2. Перед выходом на маршрут проверить исправность снаряжения. Выходить на маршрут строго в той форме и с тем снаряжением, которое указано руководителем.
3. Топоры, пилы и другие колющие и режущие предметы упаковывать в чехлы и рюкзаки.
4. Во время переезда по железной дороге:
 - при приближении поезда не стоять у края платформы;

- на ходу поезда дверей не открывать, из вагона не высовываться, в тамбурах не стоять;
- выходить из вагона только с разрешения руководителя;
- садиться в поезд и выходить из него на платформу только при полной остановке поезда.

5. Строго соблюдать правила дорожного движения:

- при движении вдоль дороги из строя не выходить;
- идти по левой стороне обочины навстречу движущемуся транспорту;
- при переходе дороги быть предельно внимательным, шоссе переходить шеренгой.

6. При движении находиться в составе группы.

7. О всякой замеченной опасности немедленно докладывать руководителю.

8. При необходимости длительной остановки - замыкающий обязан остановить всю группу.

9. Строго соблюдать правила страховки и самостраховки.

10. Потертости ног не допускать, о возникновении потертостей немедленно докладывать руководителю.

11. О малейших признаках заболеваний немедленно докладывать руководителю.

12. Строго соблюдать питьевой режим.

13. Купаться можно только с разрешения руководителя, в указанном им месте и в его присутствии.

14. Во время купания не нырять с мостков, лодок, обрывов, не купаться в сумерках и ночное время.

15. Свечи и спички в палатке без разрешения руководителя не зажигать.

16. Порубок живых деревьев не производить. При порубке сучьев под деревьями не стоять. Тяжелых бревен и камней по одному не переносить.

17. На деревья без разрешения руководителя не залезать.

18. На привалах за территорию лагеря без разрешения руководителя не уходить.

19. В лесу горящих спичек не бросать, костров без присмотра не оставлять.
20. Аккуратно обращаться с огнем и кипятком. Ведра с горячей водой и пищей ставить у самого костра или далеко от костра в специально отведенном месте.
21. У костра дежурные должны иметь рукавицы, головной убор и одежду, полностью закрывающую тело.
22. Если участник случайно остался один, он должен прекратить движение и спокойно ждать, пока его найдут. Самому поиски не предпринимать, тепло одеться и, по возможности, развести костер.
23. В местах бывших военных действий боеприпасы и оружие не собирать.
24. При обнаружении оружия и боеприпасов немедленно сообщить об этом руководителю. Самим найденные вещи не трогать. О найденных боеприпасах необходимо сообщить в местные органы власти, милиции, военкоматы.

2.3 Координация и контроль действия туристов на маршруте

Памятка руководителю туристской группы на маршруте в Сербию Общие положения

- 1. Руководитель туристской группы относится к категории специалистов.
- 2. На должность руководителя туристской группы назначается лицо, имеющее: профессиональное образование, дополнительную подготовку, (высшее; среднее) стаж работы в туристской индустрии не менее (1 года; 2 лет; 3 лет; пр.) прошедшее специальный инструктаж у должностного лица, ответственного за эксплуатацию маршрута, по которому направляется туристская группа.
- 3. Руководитель туристской группы должен знать:
 - 3.1. Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», иные нормативные правовые документы, регламентирующие осуществление туристской деятельности.
 - 3.2. Условия заключенных договоров.
 - 3.3. Маршрут, по которому направляется туристская группа.
 - 3.4. Программу и условия обслуживания туристской группы в каждом пункте маршрута (правила и порядок проезда, трансферов, размещения и питания туристов, план экскурсионного обслуживания).
 - 3.5. Правила пребывания в странах, по которым проходит маршрут.
 - 3.6. Схемы работы с консульствами (посольствами), отелями, гостиницами, транспортными организациями, иными организациями.
 - 3.7. Основы туристского права.
 - 3.8. Язык страны, по которой проходит маршрут, или английский язык.
 - 3.9. Основы грамматики, лексики и фонетики, терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии.
 - 3.10. Теорию межличностного общения.
 - 3.11. Правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов на конкретном маршруте, и составления отчетов.

- 4. Назначение на должность руководителя туристской группы и освобождение от должности производится приказом руководителя туристского агентства.
- 5. Руководитель туристской группы подчиняется непосредственно Ген. директору ООО «Туристо» Кайраковой А.В.
- 6. Руководитель туристской группы является полномочным представителем туристского агентства на конкретном маршруте.

Должностные обязанности

Руководитель туристской группы:

- 1. Проводит организационное собрание туристской группы.
- 2. Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее.
- 3. Осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы и условий обслуживания туристской группы.
- 4. Оформляет соответствующие документы (ваучер, отчет, пр.).
- 5. Постоянно находится с туристской группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов.
- 6. Информировать 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.
- 7. Осуществляет контроль и координацию качества обслуживания туристов принимающей стороной.
 - 8. В случае ненадлежащего выполнения принимающей стороной условий обслуживания немедленно информирует руководство агентства об отклонениях от программы.
 - 9. В случае заболевания туриста совместно с представителем принимающей стороны и страховой компании принимает срочные меры по оказанию медицинской помощи.
 - 10. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (стихийных бедствий, военных действий, забастовок и т.д.) связывается с российским консульством (посольством), специальными органами, созданными в связи с чрезвычайными ситуациями, собирает группу и проводит инструктаж по обеспечению безопасности здоровья и жизни туристов.
 - 11. Оформляет в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, опросные листки.
 - 12. Информировывает туристов о возможности возникновения факторов риска на каждом конкретном маршруте.
 - 13. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов.
 - 14. Осуществляет хранение документов, переданных туристами для организации обслуживания.
 - 15. Организует возвращение туристов на отправную базу.

- 16. Подготавливает и сдает отчет о туристической поездке руководителю агентства.

Права

Руководитель туристской группы имеет право:

- 1. Получать от агентства необходимую информацию по конкретному маршруту (телефоны и адреса принимающей стороны, консульств (посольств) России, пр.).
- 2. Требовать от принимающей стороны надлежащего выполнения условий обслуживания туристской группы.
- 3. Требовать от руководства агентства:
 - -- предоставления бесплатного проезда, трансфера, проживания и питания на маршруте;
 - -- обеспечения всеми необходимыми на маршруте документами и справочными материалами;
 - -- компенсации непредвиденных (документально подтвержденных) расходов, связанных с выполнением обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией.
- 4. Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.
- 5. Запрашивать лично или по поручению непосредственного руководителя от руководителей подразделений агентства и специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.

Ответственность

Руководитель туристской группы несет ответственность:

- 1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией,

- в пределах, установленных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
- 2. За правонарушения, совершенные в процессе своей деятельности, -- в пределах, установленных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.
- 3. За причинение материального ущерба агентству -- в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

Анализируя Должностную инструкцию руководителя туристической группы, можно сказать о том, что она содержит в себе основные важные требования к руководителю туристской группы, информирует его о правах и обязанностях при работе на туристских маршрутах.

Памятка руководителя группы на экскурсионном маршруте.

По окончании тура руководитель тургруппы ставит свою подпись, дату и время на путевом листе водителя автобуса, что служит отчетом для водителя о совершенной поездке.

Перед началом поездки руководитель группы обязан:

- - убедиться, что автобус по своему техническому, санитарному состоянию и оборудованию отвечает требованиям “Типовых правил транспортного и туристско-экскурсионного обслуживания туристов и экскурсантов”;
- - проверить наличие необходимых документов и списка туристов и убедиться в соответствии числа туристов и экскурсантов количеству мест для сидения в автобусе;
- - проверить наличие у туристов, экскурсантов путевки и документа, удостоверяющего личность (у групп учащихся школ, училищ - заверенного списка, участников путешествия, экскурсии). Лица, не имеющие при себе документа, удостоверяющего личность, не должны включаться в группу туристов, экскурсантов;

- - дать разрешение водителю на начало посадки туристов, экскурсантов в автобус;
- - представиться туристам, представить водителей и познакомиться со старостой группы, а в сборной группе назначить (выбрать) старосту и разъяснить ему его задачи на маршруте путешествия;
- - ознакомить туристов с маршрутом следования, программой и содержанием поездки, правилами пользования автобусом и поведения в пути следования;
- - разъяснить водителю путь следования по городу до выезда и дать распоряжение на начало движения.

В пути следования руководитель группы:

- - ведет экскурсию (путевую информацию) в соответствии с методическими указаниями и применительно к особенностям контингента туристов, экскурсантов;
- - обеспечивает соблюдение туристами правил пользования автобусом, чистоты и сохранности его оборудования, не допускает отвлечение ими водителя во время работы и другие нарушения, мешающие отдыху туристов и экскурсантов;
- - удовлетворяет запросы и пожелания туристов и экскурсантов, если они не изменяют маршрут следования и график движения и не выходят за пределы допустимых на маршруте действий;
- - назначает в особых случаях дополнительные остановки в интересах инвалидов, туристов, экскурсантов преклонного возраста или заболевших;
- - своевременно указывает водителю места и стоянки автобуса и информирует его о расположении заправочных станций и пунктов технической помощи.

В промежуточных и конечных пунктах маршрута руководитель группы обеспечивает:

- - получение направления на ночлег, питание, экскурсионное обслуживание туристов и экскурсантов, а также водителя автобуса в соответствии с предусмотренной туристско-экскурсионной программой;
- - доведение до сведения туристов, экскурсантов и водителя: названия и адреса гостиницы и столовой (ресторана) с указанием часов их работы и порядка питания; содержания экскурсий с указанием времени и места их начала; маршрута и названия остановок общественного транспорта при самостоятельном следовании туристов в столовую (ресторан), гостиницу; даты, времени и места отправления автобуса с промежуточного и конечного пунктов маршрута в соответствии с графиком движения.

Выбор места отправления производится исходя из наибольшего удобства туристов и экскурсантов с обязательным соблюдением всех установленных требований безопасности движения.

Информация о стране:

Информация по вылету: в аэропорту вам необходимо быть за 2,5 часа до вылета. Вы самостоятельно проходите паспортный, таможенный контроль и регистрацию на рейс, которая заканчивается за 40 минут до вылета. Нормы бесплатного провоза багажа у разных авиакомпаний могут различаться. Просьба уточнять правила провоза багажа у авиакомпании, рейсом которой осуществляется ваш перелет.

Время в полете: 4 часа

Время: отстает от московского на 2 часа

Полезные

телефоны:

Посольство РФ в Сербии: Белград 11000, ул. Делиградска, 32, тел.: +381 111 657533, 646068, 658251, Факс: 657845, консульский отдел: 645345, Факс: 657845

Полиция:

Скорая	помощь:	94
Пожарная	охрана:	93
Справочное	бюро:	998

Связь: для международной связи с Санкт-Петербургом из Сербии необходимо набрать: код России (007), код города (для Петербурга – 812), затем номер абонента (аналогичный набор с мобильного телефона GSM-стандарта). При телефонных звонках из России в Сербию следует набирать 8 - 10 - 381 - код города - номер абонента. Местные телефонные карты можно купить в газетных киосках. Там же можно пополнять счет мобильного телефона.

2.4 Обеспечение безопасности туристов на маршруте

Мероприятия техники безопасности на водном маршруте: Санкт-Петербург- Хельсинки-Санкт-Петербург

- При заключении договора на туристский продукт, менеджер предоставляет памятку туристу, с указанными требованиями и ограничениями для данного маршрута
- Менеджер компании связывается с поставщиком услуг и уточняет всю обязательную и необходимую для безопасного маршрута информацию
- Менеджер фирмы перед началом тура связывается с клиентом и просит ознакомиться с памяткой, уточняет детали при необходимости, ещё раз удостоверяется в готовности клиента к маршруту

Основные правила безопасности для данного маршрута приведены ниже:

Запрещено:

- Находиться в служебных помещениях;
- Перевозить птиц или других животных;
- Сидеть на перилах, бегать по палубам, перелезать через ограждения;
- Купаться вблизи с судном или непосредственно с него;
- Пить воду из-под крана, питьевая вода находится в кулерах по всему кораблю;
- Порча и вынос предметов из каюты;
- Заниматься предпринимательской, агитационной деятельностью, собирать пожертвования или проводить лотереи;
- Пребывать на лайнере без документов, удостоверяющих личность или проездных.

Пожарная безопасность:

- Запрещено курить в помещениях корабля или в местах не предназначенных для курения;

- Запрещено выбрасывать окурки, спички или любой другой мусор за борт;
- Запрещено использование нагревательных устройств (электрочайник, кипятильник, утюг и др.)
- Запрещено проносить легковоспламеняющиеся, взрывоопасные, а также наркотические и ядовитые вещества.
- При возгорании или задымлении, важно немедленно уведомить члена экипажа.

Общественный порядок:

- Запрещено шуметь после 23:00;
- Распитие алкоголя запрещено вне ресторанов и других мест общего питания.
- Лица, находящиеся в сильном алкогольном опьянении, угрожающие и нарушающие правила пребывания, помещаются в изолятор, с последующей передачей полиции в ближайшем порту.
- Отдыхающий, мешающий своим соседям по каюте, может быть лишен права занимать свое место, и переведен в изолятор.

Также туристу необходимо будет прослушать инструктаж по технике безопасности перед началом путешествия непосредственно уже находясь в средстве передвижения, таким образом, турист получит полезную и обязательную информацию для комфортного и безопасного путешествия.

2.5 Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной

На каждом предприятии существуют требования, предъявляемые к поставщикам услуг. В турагентстве ООО «МИГ ТРЭВЭЛ» они представляют из себя следующее:

- Знание Закона РФ «О защите прав потребителя»;
- Знание должностных обязанностей
- Знание нормативных и законодательных документов в области работы предприятия;
- Сотрудничество с крупными туроператорами и другими туристскими компаниями
- Наличие стажа работы не менее трёх лет
- Наличие требующейся документации, подтверждающий обеспечение качественных и безопасных предоставляемых услуг
- Наличие сертификатов, подтверждающих квалификацию и повышение квалификации

Система контроля поставщиков услуг для турфирмы ООО «МИГ ТРЭВЭЛ» производится в отчётах сотрудников, проверках выполнения работ в соответствии с требованиями раз в полгода.

Также для организации обслуживания клиентов у турагентства ООО «МИГ ТРЭВЭЛ» также есть обязательные правила для соблюдения, они заключаются в следующем:

- Презентация туристских услуг;
- Выявление потребностей клиента;
- Описание преимуществ турпродукта;
- Создание благоприятной атмосферы «желанного» клиента;
- Убеждение в целесообразности выбранной услуги, безопасности и всех необходимых условий для выбора;
- Умение пользоваться информационными технологиями на современном уровне.

2.6 Оформление документации о туристской поездке

Отчетная документацию РТГ по маршруту «Италия экспресс»: Римини - Венеция - Рим - Милан - Флоренция - Сан-Марино - Римини

Письменный отчет о поездке:

Маршрут поездки Спб - Римини - Венеция - Рим - Милан - Флоренция - Сан-Марино - Римини - Спб. Продолжительность маршрута - 8 дней/7 ночей.

Способ передвижения - авиа/автобус.

Список группы:

- Ишмуратов Р.А.
- Ишмуратова М.А.
- Ишмуратова Э.М.
- Ишмуратов А.Р.
- Ишмуратова К.А.
- Ишмуратов Д.Р.

Характеристика пунктов маршрута:

Римини -- популярнейший курорт Адриатики, состоящий из 15 км песчаных пляжей, а по совместительству еще и центр «шоп-туризма», пользующийся огромной популярностью у российских коммерсантов. Одна из точек притяжения отечественных бизнесменов -- крупнейший выставочный комплекс в регионе Rimini Fiera.

К 15 километрам дискотек и пляжей и тысяче отелей здесь прилагается неожиданно занятный городок, основанный римлянами ещё в 268 г. до н. э. Римини - это место, куда едут отдыхать сами итальянцы; еда здесь отменная, береговая линия - тоже, а пара достопримечательностей, таких как, к примеру, Арка Августа, мост Тиберия или Домус, придают отдыху здесь свою изюминку. Впрочем, кому-то придётся больше по душе изюминка другого рода: один из крупнейших в Эмили-Романии торговый молл Le Befane, настолько большой, что меняет весь ландшафт западной части города.

Венеция - это настоящий город-памятник, где абсолютно любое здание может претендовать на звание исторического. Поэтому неудивительно, что вся старая часть Венеции и ее лагуна включены в Список всемирного наследия ЮНЕСКО. Туристов здесь по-прежнему много, а гондолеры, как встарь, дерут сумасшедшие деньги, но привлекательности города это ничуть не убавляет.

Один из самых посещаемых туристами городов мира, Рим в его классическом, «старом» обличье может показаться кому-то даже не слишком привлекательным. Чаще руин однообразно песчаного цвета, на которые натыкаешься повсюду в центре, натыкаешься только на гостей города, которые запруживают улицы многоголосой толпой и постоянно лезут в кадр. Но за пределами всего этого безумия, за границами Нового центра, Ватикана, Старого Рима, Северного центра и района Колизея, заинтересованных путешественников по-прежнему ждут скрытые сокровища.

Столица Ломбардии Милан (Milano) - второй по величине в Италии и первый на её севере, а также главный финансово-экономический центр. При этом он считается одним из ведущих мировых центров науки, технологии, моды и дизайна. Сильно пострадавший в ходе Второй мировой войны, город на треть был отстроен заново, и теперь удивительным образом совмещает в своём облике средневековые памятники и ультрасовременные деловые кварталы.

Столица Тосканы и бывшая столица Итальянской Республики Флоренция - очень древний город, основанный в 59 году до нашей эры лично Юлием Цезарем. Однако своего расцвета Флоренция достигла в 14-16 веке, когда, без преувеличения, стала финансовым и культурным центром Европы.

Флоренция удачно сочетает в себе дух великого прошлого (здесь решительно нельзя ступить ни шагу, не попав на какое-нибудь исторически значимое место) и атмосферу живого и динамичного современного города с отличной кухней, шоппингом и кучей возможностей для развлечений.

Сан-Марино - одно из самых маленьких государств на Земле (после Монако и Ватикана) и самое старое государство Европы, со всех сторон окруженное территорией Италии (читайте также подробнее об истории Сан-Марино). На северо-востоке страна граничит с регионом Эмилия-Романья, на юго-западе - с регионом Марке. Территория Сан-Марино состоит из 9 древних крепостей (или городов-коммун), включая и саму столицу с одноименным названием, возникших на месте первых поселений: Аккуавива, Борго-Маджоре, Доманьяно, Кьесануова, Монтеджардино, Серравалле, Фаэтано, Фьорентино.

Маршрут проходил с 14.04 по 22.04. 2021 г. Никаких изменений в маршруте не было произведено, каждый участник маршрута чувствовал себя удовлетворительно на протяжении всего маршрута. В каждый пункт маршрута группа прибывала во время, без опозданий. Безопасность маршрута была обеспечена с помощью проведения инструктажа перед началом маршрута, наличия необходимых медикаментов при прохождении маршрута.

Отзыв туриста о посещении маршрута:

Ездили с подругой в тур остались довольны «Италия экспресс». Очень понравились экскурсоводы. Гостиницы, в которой мы останавливались, хорошие. Организация тура очень качественная. Большое спасибо gidу в Римини за прекрасную экскурсию по данному городу. Спасибо вашей турфирме за прекрасные маршруты для отдыха.

3. Предоставление туроператорских услуг

3.1 Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Для наиболее эффективного сравнения предложений на рынке услуг, полученные данные по итогам проведенного маркетингового исследования сведены и представлены в таблице ниже:

Номер критерий сравнения /	1	2	3	4	5
Название	“Игора тур”	“Russia Discovery”	“Петротур”	“ТУИ”	“rumb.ru”
Туроператор	ООО “Игора тур”	ООО “РД-трэвэл”	ООО “Петротур”	ООО “ТУИ”	ООО “РУМБ.РУ”
Финансовое обеспечение	100000	500000	500000	1040472237	500000
Местоположение	Санкт-Петербург, ул. Дивенская, д. 1, литер А	Санкт-Петербург, Невский пр., 63, Санкт-Петербург,	Санкт-Петербург, Спасский пер., д. 14/35, БЦ "На Сенной", оф. 304	Санкт-Петербург, Московский пр-т., 137	Санкт-Петербург, 2-я линия Васильевского острова, дом 37, офис 117
Маршрут тура	Санкт--Петербург - Карелия - Санкт-Петербург	Санкт-Петербург-Москва-Владивосток -Москва-Санкт-Петербург	Санкт-Петербург-Москва-Владивосток -Москва-Санкт-Петербург	Санкт-Петербург-Москва-Владивосток -Москва-Санкт-Петербург	Санкт-Петербург-Москва-Владивосток-Москва-Санкт-Петербург
Вид туризма	Экспедиционный / познавательный	Приключенческий	Познавательный	Познавательный	Познавательный
Средства передвижения	Заказной автобус	Самолёт / заказной автобус / джип	Самолёт / заказной автобус	Самолёт / заказной автобус / катер	Самолёт / заказной автобус
Класс обслуживания	Туристский	Туристский	Туристский	Первый	Туристский
Цена	20000 рублей	75600 рублей	36800 рублей (без авиабилетов)	172 592 рублей	43550 рублей

)		
--	--	--	---	--	--

3.2 Формирование туристского продукта

В разработке вербальной модели тура благодаря проведённому анализу аудитории была определена целевая аудитория туристы от 18 лет, студенты, изучающий мир любители экспедиций. Тур содержит в себе пешие прогулки, прогулки на водном речном транспорте, а также множество посещений бухт и других природных территорий.

Характеристика тура

Название тура: “Научное Приморье”

Вид туризма по цели: научно-экспедиционный

Количество человек в группе: 12

Продолжительность: 10 дней, 9 ночей

Сезонность: поздняя весна - лето

Маршрут следования: Санкт-Петербург – Москва - Владивосток - бухта Петрова - Весёлый Яр - Песчаное - п. Витязь - Владивосток – Москва - Санкт-Петербург

Тип маршрута: комбинированный

Класс обслуживания: туристский класс

Транспортное обслуживание: авиаперелёт, групповой автобус

Условия размещения и питания: размещение в гостинице категории 3 звезды, на базах отдыха, в гостевых домах, тип питания - полный пансион

Примерная стоимость: 75 000

Таблица 1 «Программа обслуживания»

День	Время	Мероприятие
1 день	21:00	Отправление из аэропорта Пулково (Санкт-Петербург) в аэропорт Шереметьево (Москва)
		Прибытие в аэропорт Шереметьево (Москва)
	22:55	Отправление из аэропорта Шереметьево (Москва) в аэропорт Кневичи (Владивосток)
	23:50	

2 день	13:30	Прибытие в аэропорт Кневичи (Владивосток) по местному времени
	14:00	Встреча с сопровождающим, трансфер в гостиницу
	14:30	Размещение в гостинице “Hotel Incanto”
	15:00	Обед в кафе при гостинице
	16:00	Обзорная экскурсия по городу
	19:30	Ужин в кафе при гостинице
	20:00	Свободное время
3й день	09:00	Завтрак в кафе при гостинице
	10:00	Трансфер в “Сафари-парк”
	11:30	Экспедиция в “Сафари-парке”
	15:00	Обед в кафе “Славянский хутор”
	15:40	Возвращение в город на остров Русский
	16:30	Посещение о. Русскогг
	18:00	Ужин в кафе при гостинице Свободное время
4 день	08:00	Завтрак
	09:00	Освобождение номеров, вещи в автобусе
	10:00	Переезд в бухту Петрова
	13:00	Обед в кафе “Зебра” в Находке
	15:00	Размещение в гостевых домах в бухте Петрова
	16:00	Отправление на моторной лодке на остров Петрова Экспедиция
	17:00	Ужин в кафе при Бухте
	20:00	Свободное время
5 день	09:00	Завтрак в кафе при Бухте
	10:00	Освобождение номеров, вещи в автобусе
	10:40	Переезд в посёлок Весёлый Яр
	12:00	Обед в кафе “Колосок” в Милоградово
	14:30	Размещение в гостинице “Акватория”
	15:00	Трансфер к мысу четырёх скал
	15:40	Экспедиция
	19:00	Ужин в кафе при гостинице

		Свободное время
6 день	09:00 10:00 10:40 12:00 13:00 15:00 16:00 17:00 19:00 20:00	Завтрак в кафе при гостинице Освобождение номеров, вещи в автобусе Переезд на базу отдыха “Песчаное” Размещение на базе отдыха Трансфер в бухту Нерпа, экспедиция Обед в кафе при базе отдыха Трансфер на маяк в Рудной Пристаней Экспедиция х Ужин в кафе при базе отдыха Развлекательная программа “эксперимент” Свободное время
7 день	09:00 10:00 11:00 13:30 15:00 17:00 18:15 19:00 23:50	Завтрак в кафе при базе отдыха Освобождение номеров, вещи в автобусе Трансфер к Беневским водопадам Обед в кафе “Стрекоза” в Чугуевке Эксперименты у Беневских водопадов Экспедиция в Парке Драконов в селе Чистовидное “Преображение” Ужин в кафе “Старая крепость” в Николаевке Переезд в посёлок Витязь Размещение на базе отдыха “Радуга” Свободное время
8 день	10:00 11:00 11:40 14:30 16:00 17:00 18:00 20:00	Завтрак в кафе при базе отдыха Трансфер на о.Томящегося сердца Экспедиция Обед в кафе при базе отдыха Мастер-класс Развлекательная программа “эксперимент” Ужин в кафе при базе отдыха Свободное время
9 день	09:00 10:00 10:30 11:00	Завтрак в кафе при базе отдыха Освобождение номеров, вещи в автобусе Трансфер на Маяк Гамова Экспедиция

	12:30	Трансфер на мыс Бабакина
	13:00	Мастер-класс
	14:00	Переезд во Владивосток
	15:30	Обед в кафе “Павловский посад”
	16:30	Посещение тематического музея
	19:00	Размещение в гостинице “Hotel Incanto”
	20:00	Ужин в кафе при гостинице
		Свободное время
10 день	09:00	Завтрак в кафе при гостинице
	11:00	Освобождение номеров, вещи в автобусе
	12:00	Экскурсия в музее
	14:00	Обед в кафе “Фонтанка”
	15:00	Изучение научных достижений г. Владивостока (прогулка по городу)
	17:00	Ужин в кафе “Фонтанка”
	18:00	Трансфер в аэропорт Кневичи
	20:00	Отправление из аэропорта Кневичи в аэропорт Шереметьево (Москва)
	20:00	Прибытие в аэропорт Шереметьево по местному времени
	22:00	Отправление из Шереметьево в аэропорт Пулково (Санкт-Петербург)
	23:55	Прибытие в Санкт-Петербург, аэропорт Пулково по-местному времени

Таблица 2 «Договорной план с поставщиками услуг»

№ п/п	Наименование партнёра	Основной предмет договора	Срок действия договора	Срок заключения договора	Особые сведения
1	ООО “Инканто”	Услуги проживания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https://hotel-incanto-vladivostok
2	ООО “Бухта Петрова”	Услуги проживания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https://petrovabay.ru/
3	ООО “Акватория”	Услуги проживания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https://www.vl.ru/akvatoriy

4	ООО “Песчаное ”	Услуги проживания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https:// www.vl.ru/ peschanaya
5	ООО “Радуга”	Услуги проживания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https:// www.vl.ru/ raduga-bo
6	ООО “Славянск ий хутор”	Услуги питания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https:// www.vl.ru/ slavyanskij-hutor
7	ООО “Зебра”	Услуги питания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https:// www.vl.ru/kafe- zebra
8	ООО “Колосок”	Услуги питания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https://kolosok
9	ООО “Стрекоза”	Услуги питания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https:// ru.restaurantguru. com/Kafe- Strekoza- Chuguevka
10	ООО “Старая крепость”	Услуги питания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https://staraya- krepost
11	ООО “Павловск ий посад”	Услуги питания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https:// avlovskiy_posad/ restaurants
12	ООО “Фонтанка ”	Услуги питания туристов	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	http:// fontanka.cafe/
13	ООО “Краевой музей”	Экскурсионное обслуживание	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https:// www.vl.ru/ artetazh-vl
14	ИП Андреев Василий Леонидови ч	Анимационные услуги	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https:// primorskiyycheni y/
15	ОАО Авиокомп ания «Сибирь»	Услуги авиаперелёта	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https:// www.s7.ru/ru/
16	ООО «Перевозк а»	Трансферные услуги	22.05.2021 -22.08.2021	15.05.2021	https:// perevozka/ avtobus/ primorskiy- kray/vladivostok

Технологическая карта маршрута

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель

туристской

организации

Мизанова Марина Анатольевна

инициалы, фамилия

xxxxxxxxx личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ
на 05-08_2021 г.

Маршрут путешествия комбинированный маршрут «Научное
Приморье» Санкт-Петербург - Владивосток - бухта Петрова - Весёлый Яр -
Песчаное - п. Витязь - Владивосток - Санкт-Петербург

наименование и вид маршрута

Протяженность маршрута (км) 20806 (двадцать тысяч восемьсот
шесть километров)

Продолжительность путешествия (суток) 10 (10 суток)

Число туристов в группе (рекомендуемое) 14 человек

Стоимость (ориентировочная) 75000 рублей на человека

Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту
сопровождающий

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа),	Перевозка туристов	Другие услуги

из него	размещения	туристских походов и т.п.		
21:00 вылет из Санки- Петербурга в Москву (прибытие в 22:55)	Самолёт		Авиаперелёт	
23:50 вылет из Москвы во Владивосток (прибытие в 13:30 по местному времени)	Самолёт		Авиаперелёт	
10:00 Отправление из Владивостока в Сафари парк (прибытие в 11:30)	Групповой автобус	Экспедиция	Трансфер	
10:00 Отправление из Владивостока в бухту Петрова (прибытие в 15:00)	Групповой автобус	Экспедиция	Трансфер	

10:40 Отправление из Бухты Петрова в Весёлый Яр (прибытие в 14:30)	Групповой автобус	Экспедиция	Трансфер	
10:40 Отправление из Весёлого Яра в Песчаноеи (прибытие в 12:00)	Групповой автобус	Эксперимент	Трансфер	
11:00 Отправление из Песчаного к Бенёвским водопадам (прибытие в 15:00)	Групповой автобус	Экспедиция	Трансфер	
16:00 Отправление от Бенёвских водопадов к парку Драконов (прибытие в	Групповой автобус	Экспедиция	Трансфер	

17:00)				
18:00 Отправление из парка Драконов в п.Витязь (время прибытия 23:50)	Групповой автобус		Трансфер	
14:00 Отправление из п.Витязь во Владивосток (прибытие в 17:00)	Групповой автобус	Экскурсия в музее	Трансфер	
20:00 вылет из Владивостока в Москву (прибытие в 20:00 по местному времени)	Самолёт		Авиаперелёт	
22:00 вылет из Москвы в Санкт- Петербург (прибытие в 23:55)	Самолёт		Авиаперелёт	

Визовая поддержка и оформление въездных и выездных документов (перечень организаций, осуществляющих помощь в оформлении документов):

Не предусмотрено

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения (перечислить наименования, месторасположение, категорию средства размещения и номеров в соответствии и другие особенности на каждом этапе):

ООО «Инканто» г. Владивосток (Double)

ООО «Бухта Петрова» бухта Петрова (Double)

ООО «Акватория» Весёлый Яр (Triple)

ООО «Песчаное» Песчаное (Double)

ООО «Радуга» п. Витязь (Double)

Перевозки осуществляются предприятиями (перечислить наименования предприятий, месторасположение, вид перевозки на каждом этапе, класс обслуживания):

ОАО Авиакомпания «Сибирь» (авиаперелёт, туристский класс обслуживания)

ООО «Перевозка» (трансферные услуги, туристский класс обслуживания)

Питание туристов осуществляются предприятиями (перечислить наименования, типы предприятий питания, месторасположение, формы и методы обслуживания туристов):

ООО «Славянский хутор» г. Владивосток (одноразовое питание)

ООО «Зебра» г. Находка (одноразовое питание)

ООО «Колосок» с. Милоградово (одноразовое питание)

ООО «Стрекоза» с. Чугуевка (одноразовое питание)

ООО «Старая крепость» с. Николаевка (одноразовое питание)

ООО «Павловский посад» с. Барабашское (одноразовое питание)

ООО «Фонтанка» г. Владивосток (двухразовое питание)

Экскурсионные услуги (перечислить наименования организаций или индивидуальных предпринимателей, виды экскурсий, тематику экскурсий в каждом пункте по маршруту):

ООО «Краевой музей» (услуги экскурсовода)

Услуги по организации досуга туристов и другие дополнительные услуги (перечислить наименования предприятий, месторасположение, виды услуг на каждом этапе, категорию объектов туристской индустрии:

ООО «Молодые учёны» г. Владивосток (экспедиции)

ООО «Искусство науки» г. Владивосток (анимация)

Подписи руководителей и печати предприятий, обслуживающих маршрут

__xxx _____xxxx__

Краткое описание путешествия (повторяется в информационном листке к туристской путевке):

Маршрут представляет из себя путешествие длиною в 10 дней и 9 ночей. Тур содержит в себе пешие прогулки, прогулки на водном речном транспорте, а также множество посещений бухт и других природных территорий. Маршрут тура: Санкт-Петербург – Москва - Владивосток - бухта Петрова - Весёлый Яр - Песчаное - п. Витязь - Владивосток –Москва - Санкт-Петербург.

Тур ориентирован на студентов, которые изучают науку и любителей экспедиций и экспериментов – для этого в маршруте практически каждый день предусмотрены учебные экспедиции с профессионалом - сопровождающим.

Туристы будут размещены в двухспальных гостиничных номерах, на турбазах и в гостевых домах. Предусмотрено трёхразовое питание (полный пансион). В программу тура также входит анимационная программа в виде мастер-классов и экспериментов для ещё большего углубления в тематику путешествия.

3.3 Расчёт стоимости туристского продукта

Таблица 3 «Расчёт стоимости тура»

№ п/п	Наименование показателей	Методика расчета	Итого, руб.
1	Услуги размещения	61650	61650
	Размещение в двухместном номере	31500	31500
	Размещение в двухместном номере	3150	3150
	Размещение в четырёхместном номере	6000	6000
	Размещение в двухместном номере	7000	7000
	Размещение в двухместном номере	14000	14000
2	Услуги питания	28700	28700
	Кафе “Славянский хутор”	4200	4200
	Кафе “Зебра”	2800	2800
	Кафе “Колосок”	2800	2800
	Кафе “Стрекоза”	2800	2800
	Кафе “Старая крепость”	3500	3500
	Кафе “Павловский посад”	4200	4200
	Кафе “Фонтанка”	8400	8400
3	Транспортное обслуживание	671000	671000
	Перевозка к месту отдыха	644000	644000
	Внутри маршрутные перевозки	27000	27000
4	Экскурсионное обслуживание	2100	2100
	Музейное обслуживание	0	
	Работа экскурсовода	2 100	
5	Заработная плата персонала (сопровождающий)	18000	18000
6	Анимационные услуги	18000	18000
	Экспедиции	15000	15000
	Анимация	3000	3000

7	Услуги страхования	9800	9800
	ООО “В добрый путь”	9800	9800
8	Прочие затраты	0	0
9	Прямые затраты	809250	809250
10	Накладные расходы	5%	40462,5
11	Коммерческие расходы	17 500	17500
12	Себестоимость	867212,5	867212,5
13	Прибыль	12%	104065,5
14	Выручка	971278	971278
15	Комиссионное вознаграждение	8%	77702
16	Стоимость турпродукта на группу	1048980	1048980
17	Стоимость путевки на человека	74 927	74 927

3.4 Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

Реклама - информация, распространенная любым способом, в любой форме и с использованием любых средств, адресованная неопределенному кругу лиц и направленная на привлечение внимания к объекту рекламирования, формирование или поддержание интереса к нему и его продвижение на рынке; объект рекламирования - товар, средства индивидуализации юридического лица и (или) товара, изготовитель или продавец товара, на привлечение внимания к которым направлена реклама.¹

Объект рекламирования - товар, средства индивидуализации юридического лица и (или) товара, изготовитель или продавец товара, результаты интеллектуальной деятельности либо мероприятие (в том числе спортивное соревнование, концерт, конкурс, фестиваль, основанные на риске игры, пари), на привлечение внимания, к которым направлена реклама;

Целями настоящего Федерального закона являются развитие рынков товаров, работ и услуг на основе соблюдения принципов добросовестной конкуренции, обеспечение в Российской Федерации единства экономического пространства, реализация права потребителей на получение добросовестной и достоверной рекламы, создание благоприятных условий для производства и распространения социальной рекламы, предупреждение нарушения законодательства Российской Федерации о рекламе, а также пресечение фактов ненадлежащей рекламы.

Средства распространения рекламы для тура, разрабатываемого в курсовой работе:

- Печатная продукция (брошюры, визитные карточки)
- Таргетированная реклама
- Интернет-реклама

¹ ФЗ «О рекламе» от 13.03.2006 №38-ФЗ

- Реклама на выставках научных достижений
- Семинары и туристские выставки для турагентов

Таблица 7 «Программа продвижения туристского продукта»

Основные инструменты, акции и мероприятия	Период проведения	Частота проведения	Ежемесячный бюджет	Общий бюджет
Таргетированная реклама в Инстаграм	Февраль - апрель	Раз в месяц (действует 1 месяц)	2500 руб.	7500 руб.
Брошюры в турагентствах - партнёрах	Середина февраля – середина апреля	1 раз в месяц – 100 шт.	На основе взаимовыгодных услуг	-
Брошюры, визитные карточки в магазинах экспедиционных сувениров	Март - апрель	1 раз в месяц 70 шт.	2000 руб.	4000 руб.
Брошюры, визитные карточки в тематических магазинах	Март - апрель	1 раз в месяц 70 шт.	2000 руб.	4000 руб.
Показ и реклама на выставках научных достижений	Март - апрель	2 раза в месяц	1000 руб.	2000 руб.
Итоговый бюджет рекламной компании:				17 500 руб.

- Объект рекламы: лица от 18 лет;

- Целевая аудитория: студенты, любители, увлекающиеся наукой и экспедициями, учёные;
- Цель рекламного обращения: продвижение туристского продукта;
- Региональный охват: Санкт-Петербург и Ленинградская область;
- Вид средства распространения рекламы: офлайн-реклама, онлайн-реклама;
- Тип рекламного средства: брошюры, визитные карточки, онлайн-реклама, выставки;
- Рекламопроизводители: блогеры, печатные издания, маркетологи;
- Количество: 5 рекламных мероприятий;
- Стоимость производства: 17 500 руб.;
- Места распространения: тематические магазины, магазины экспедиционных сувениров. Выставки научных достижений, туристские выставки, туристские агентства, социальные сети;
- Формы распространения: печатные издания (брошюры, визитные карточки), онлайн-реклама, pr-мероприятия (выставки).

Из вышеперечисленного можно сделать вывод, что были рассмотрены инструменты рекламного продвижения, размотана рекламная компания, направленная на конкретную целевую аудиторию. Были предложены и проанализированы конкретные инструменты и средства распространения рекламы, которые планируется использовать для продвижения спроектированного тура.

4. Управление функциональным подразделением организации

4.1 Планирование деятельности подразделения

Персонал организации является одним из факторов, обеспечивающих конкурентные преимущества компании, которые дают ей наилучшие возможности для развития, привлечения потребителей и сохранения их приверженности к ее торговой марке. Главными объектами управления в туристской сфере являются коллектив, персонал, совокупность социально-экономических, правовых, нравственных и других отношений, возникающих между людьми в процессе производства и обращения туристского продукта.

Управление персоналом включает разработку кадровой политики, подбор, отбор, расстановку кадров; учет и развитие мотивации, стимулирование к инициативному, ответственному и эффективному труду; обучение, переобучение, повышение квалификации, что направлено на совершенствование системы работы персонала в целях повышения качества обслуживания, оптимизации функционирования предприятия и повышения его эффективности в целом, кроме того, эти факторы обеспечивают карьерный рост сотрудников.

При разработке рекомендаций по повышению эффективности работы туристской фирмы ООО “МИГ ТРЭВЭЛ” учитывалось, что поощрительные меры приносят больший эффект, чем отрицательные, в следствии этого были разработаны такие меры как:

- Поднятие заработной платы при стаже работе больше года на 10%
- Поднятие заработной платы при стаже работе больше трёх лет на 25%
- Ежегодное путешествие, оплачиваемое туристской компанией для сотрудника и члена его семьи.
- При перевыполнении плана продаж - премиальное вознаграждение.
- Оплата компанией курсов повышения квалификации сотрудников или других мероприятий, направленных на углубление в туристскую деятельность.

4.2 Организация и контроль деятельности подчинённых

Эффективность предприятия напрямую зависит от атмосферы и психологического климата в данной организации. Если сотрудникам приятно находиться на предприятии и взаимодействовать друг с другом, то эффективность продаж и работы будет давать более высокие показатели.

В целях определения психологического климата предприятия была составлена анкета для работников туристской компании:

1 - С каким настроением Вы начинаете свой рабочий день?

- Отличное
- Хорошее
- Нормальное
- Неудовлетворительное

• 2 - Довольны ли Вы условиями для работы?

- Да, доволен (всё в чистом и опрятном виде, очень приятно и удобно работать)
- Удовлетворён (в целом работать можно, но есть вещи, которые можно усовершенствовать)
- Не удовлетворён (неаккуратно или грязно в помещении, условия работы негативно отражаются на эффективности и самочувствии)

3 - Довольны ли Вы своим рабочим местом?

- Да, доволен (удобные условия для труда, на здоровье никак не отражается)
- Удовлетворён (в целом работать можно, но есть вещи, которые можно усовершенствовать)
- Не удовлетворён (очень неудобное оборудование, негативно сказывается на здоровье)

4 - Какие отношения у Вас с коллективом?

- Хорошие или отличные (дружелюбные, позитивные)

- Нейтральные или нормальные (очень редкое взаимодействие при необходимости, в основном каждый занимается своим делом и не контактирует с другими)
- Конфликтные (постоянное недопонимание и конфликты, частое выяснение отношений)

5 - Какие качества Вы больше всего цените в коллективной работе?

- Вежливость
- Отзывчивость
- Коммуникабельность
- Толерантность
- Лидерские качества
- Дружелюбие
- Умение работать в команде

6 - Как решаются конфликты между сотрудниками?

- Предлагается сторонам, вовлечённым в конфликт и стороне начальства разобраться в ситуации и принимаются меры, направленные на то, чтобы стороны, вовлечённые в конфликт, нашли компромисс.
- Начальство предлагает сторонам, вовлечённым в конфликт самим уладить ситуацию, не важно как, лишь бы работа была выполнена.
- Конфликт выносится на обсуждение всех сотрудников
- Никак. Конфликт абсолютно игнорируется со стороны начальства.

7 - Какие отношения у Вас с начальством?

- Хорошие или отличные (начальство прислушивается к вашим идеям с конструктивной критикой, эмоциональное состояние вышестоящих никак на Вас не отражается, Вы не боитесь обращаться за советом или помощью к руководству)
- Нейтральные (Вы получаете указания и выполняете их, коммуникация почти отсутствует)

- Неудовлетворительные (Вы не обращаетесь к руководству в случае непонятной ситуации, а пытаетесь разрешить её самостоятельно, эмоциональное состояние руководства может повлиять на отношение к Вам.)

8 - Какими качествами из нижеперечисленных обладает Ваше руководство?

- Организованность
- Умение прислушиваться к подчинённым
- Профессионализм
- Решение конфликтов мирным путём, поиск компромисса
- Независимость отношения к подчинённым от эмоционального состояния
- Оптимизм
- Харизматичность
- Ответственность
- Никакими из вышеперечисленных
- Другое

9 - Какие мероприятия по сближению коллектива проводятся в вашей организации?

- Еженедельные или ежемесячные внерабочие мероприятия в неформальной обстановке
- Еженедельные утренние планёрки, заряжающие позитивом и мотивацией
- Мероприятия в неформальной обстановке по праздникам или раз в полгода/год
- Такие мероприятия не проводятся
- Другое

10 - Довольны ли Вы своей профессией?

- Доволен (всё устраивает, есть желание стримиться вперёд)

- Нейтральная позиция (Вам нравится сфера деятельности, но из-за коллектива пропадает мотивация)
- Нейтральная позиция (работаете, потому что привыкли, мотивация отсутствует)
- Недоволен (ужасные отношения с коллективом / начальством, или это совершенно не Ваше)

Благодаря ответственному подходу туристской фирмы «МИГ ТРЭВЭЛ» к психологическим аспектам деятельности сотрудников, можно сделать вывод, что психологический климат на данном предприятии благоприятный. Позволяет полностью спокойно погрузиться в рабочую деятельность, поддерживать приятное настроение, и доброжелательный настрой, что несомненно сказывается на работе с клиентами, при чём сказывается положительно. Такой вывод можно сделать из учёта повторного обращения одних и тех же клиентов в данную туристскую компанию.

4.3 Оформление отчетно-планирующей документации

Для эффективного планирования деятельности предприятия и эффективной работы предприятия ООО “МИГ ТРЭВЭЛ” используется отчетно-плановая документация, такая как:

- туристская путёвка
- договор о туристском обслуживании
- памятка (информационный листок)
- страховой полис
- билеты на транспорт (дополнительная услуга)
- туристский ваучер
- акт об оказании услуг
- отчет менеджера о продаже путевок
- бизнес-план предприятия

Пример туристской путёвки:

ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № 000154 Серия _79_

Заказчик: туристского продукта _____
(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность
в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства - для физ. лица),

(ИНН, наименование, адрес (место нахождения), код по ОКПО - для юридического лица)

Турист
(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством
Российской Федерации, место жительства)

Вид туристского продукта (путешествия) 061400 _____
(код услуги по ОКСУН)

Единица измерения туристского продукта (путешествия) _____
(количество дней на одного человека)

Общая цена туристского продукта _____ руб. _____ коп.

Оплачено: наличными/денежными средствами _____ руб. _____ коп.,
(сумма прописью)
с использованием платежной карты _____ руб. _____ коп.
(сумма прописью)

Получено лицом, ответственным за совершение операции и правильность ее оформления:

Крылова Ирина Константиновна менеджер по туризму _____ хххх _____ М.П. (штамп)
(ФИО, должность) (подпись) (дата)

Дата осуществления расчета: " " мая 2021 г.

Настоящий документ является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта
от « » мая 2021 г. № СР 42809027

(Сведения об изготовителе бланка (современное наименование, ИНН, место нахождения, номер заказа и год его выполнения, тираж)

Заключение

В результате прохождения практики в туристской компании ООО «МИГ ТРЭВЭЛ», мной были повторно изучены и отработаны такие аспекты туристской деятельности как:

- Выявление и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- Проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- Взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- Оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- Оказание визовой поддержки потребителю;
- Оформления документации строгой отчетности;
- Оценивание готовности группы к турпоездке;
- Проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- Сопровождение туристов на маршруте;
- Организация досуга туристов;
- Контроль качества предоставляемых туристу услуг;
- Составление отчёта по итогам туристской поездки
- Проведение маркетинговых исследований и создание базы данных по туристским продуктам;
- Планирование программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
- Предоставления сопутствующих услуг;
- Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
- Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта;
- Работа с российскими и иностранными клиентами и агентствами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;

- Планирование рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;
- Сбор информации о деятельности организации
- Составление плана работы подразделения;
- Проведение инструктажа работников;
- Контроль качества работы персонала;
- Составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- Проведения презентаций;
- Расчет основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

Проанализировав туристическую компанию «МИГ ТРЭВЭЛ», можно сделать вывод, что компания предлагает целый ряд комплексных услуг, делая акцент на круизных и экзотических турах. ООО «МИГ ТРЭВЭЛ» приобретает туры у туроператоров и реализует их потребителю. Предприятие занимается туристскими маршрутами из Санкт-Петербурга по различным направлениям и работает в сфере въездного и выездного туризма.

Список использованных источников

1. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.russiatourism.ru/>
2. Портал для турагентов [Электронный ресурс]. - URL: <https://profi.travel/>
3. Туристское агентство ООО “МИГ ТРЭВЭЛ” [Электронный ресурс]. URL: <http://.ru/>
4. Портал систем бронирования [Электронный ресурс]. - URL: <http://tursite.org/modules/sistemy-bronirovaniya/on-line-bronirovanie/>
5. “Маркетинг туризма” - учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2018. – 224 с
6. “Менеджмент туризма” - учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2019. – 576 с.
7. Саленов С.А. Туроперейтинг: организация деятельности - М.: Искра, - 2018. - 342с.