



**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СМОЛЕНСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

**ОТЧЕТ ПО
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ УП.01**

**ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ**

43.02.10 Туризм

**Выполнил:
Степанова Ю.В.
Руководитель:
Знамина В.А.**

2023 г.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Виды работ

Виды работ	Наименование тем и краткое содержание	Объем часов	Уровень освоения
Вводный инструктаж	Постановка целей и задач, времени и места прохождения учебной практики, инструктаж по ведению дневника практики, оформлению и защите отчета по практике, организационные вопросы прохождения практики.	1	2
Выявления и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта	Определение и анализ потребности заказчика	5	2
Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта	Выбор оптимального туристского продукта	6	2
Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта	Создание базы данных по оптимальности туристского продукта	6	2
Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя	Проведение анализа на основе опроса данных исследований	6	2
Оформление документации	Изучение спроса на туристский продукт SWOT–анализ деятельности турфирмы	6	2
Оказание визовой поддержки потребителю	Комплектование пакета документов в визовый центр Заполнение дневника практики. Оформление документации.	6	2
Всего часов		36	

СОДЕРЖАНИЕ

День 1. Вводный инструктаж.

Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта.

День 3. Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта

День 4. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта.

День 5. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта.

День 6. Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя.

День 7. Оформление документации.

День 8. Оказание визовой поддержки потребителю

День 1. Инструкция по охране труда при проведении учебной практики

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

- 1. Настоящая инструкция предназначена для студентов, работающих на персональных компьютерах (ПК) во время учебной практики.
- 2. К работе на ПК допускаются лица, прошедшие вводный инструктаж, инструктаж на рабочем месте, курсовые обучения по охране труда и ознакомленные с правилами работы на персональных компьютерах. Студенты, не прошедшие курсовое обучение по охране труда, к прохождению учебной практики не допускаются.
- 3. Для студентов первого курса оптимальное время учебных занятий при работе на ПК составляет один час, для студентов старших курсов - два часа с обязательным соблюдением между двумя академическими часами занятий перерыва длительностью 15-20 минут. Допускается время учебных занятий на ПК увеличивать для студентов первого курса до 2 часов, а для студентов старших курсов до 3 академических часов, при условии что длительность учебных занятий в дисплейном классе (аудитории) не превышает 50% времени непосредственной работы на ПК и при соблюдении профилактических мероприятий: упражнений для глаз, физкультминутка и физкультпауза.
- 4. Необходимо соблюдать правила внутреннего распорядка: не сорить в лабораториях, не работать в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в болезненном или утомленном состоянии.
- 5. В случае неисправности ПК необходимо вызвать инженера или электроника ЦИТ.
- 6. Опасные действия работающего: использование ПК в неисправном состоянии; выполнение работ в состоянии алкогольного или наркотического опьянения; выполнение работ с нарушением правил техники безопасности, невыполнение работ с нарушением правил техники безопасности, невыполнение рекомендаций по организации труда и отдыха.
- 7. Работающий на ПК обязан знать сигналы оповещения о пожаре, место нахождения средств для тушения пожара и уметь ими пользоваться (огнетушитель углекислотной ОУ-4 и огнетушитель порошковый ОП-5, расположенные в аудиториях: 302, 303, 304, 305, 306, 311, 312, 313, 314, 317).
- 8. За нарушение требований инструкции студент может быть привлечен к дисциплинарной ответственности, а в случае нанесения

материального ущерба академии - к материальной ответственности. С нарушителем проводят внеплановый инструктаж по охране труда.

- 9. Вредные и опасные факторы: электростатическое и электромагнитное поля, опасный уровень напряжения в электрической сети, недостаточная подвижность воздуха, повышенный уровень шума ультразвукового диапазона, недостаточный уровень освещенности рабочей зоны.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ

- 1. Работать разрешается только на исправном оборудовании.
- 2. Работайте при наличии защитных устройств, при достаточной освещенности и хорошей вентиляции.
- 3. Содержите в чистоте рабочее место, не загромождайте его посторонними предметами.
- 4. Запрещается во время работы размыкать и замыкать разъемные соединения.
- 5. Запрещается эксплуатировать компьютер при температуре окружающего воздуха, отличной от допустимой.
- 6. Во избежание внутреннего перегрева устройства запрещается перекрывать вентиляционные отверстия, находящиеся на задней стороне системного блока, а также вентиляционные отверстия на мониторе.
- 7. Запрещается самостоятельно ремонтировать компьютер, устранять даже временные неисправности.
- 8. При обнаружении неисправностей отключите компьютер и сообщите об этом преподавателю, инженеру или электронику ЦИТ.
- 9. Повторное включение компьютера производите не ранее, чем через 60 секунд после выключения.
- 10. Следите за устойчивостью компьютера, не допускайте его расположения на краю стола во избежание падения, которое может стать причиной пожара или электротравмы.
- 11. Не кладите на ПК бумагу, ткани и прочее, что может нарушить вентиляцию.
- 12. В конце каждого часа работы делайте 5-минутный перерыв, через 2 часа работы 15-минутный перерыв с проветриванием помещения.
- 13. Правильно организуйте труд и отдых: делайте упражнения для кистей рук, шеи, спины, глаз.
- 14. Не сидите сбоку или сзади монитора (ближе 0,7 - 1 м), а также между компьютерами на небольшом расстоянии вредного действия переменных электрических полей.

ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ В АВАРИЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

- 1. При сомнении в нормальной работе компьютера, появлении искрения или обрыва проводов, появлении запаха гари, посторонних шумов, повышенного шума в вентиляторе системного блока и других неисправностях отключите компьютер от сети, не пытайтесь обнаружить и устранить неисправность самостоятельно, сообщите ответственному за его работу преподавателю или сотруднику ЦИТ.
- 2. При обнаружении дыма и возникновении загорания объявите пожарную тревогу, примите меры к ликвидации пожара с помощью имеющихся первичных средств пожаротушения. Поставьте в известность преподавателя или сотрудников ЦИТ.
- 3. При несчастных случаях с людьми окажите им доврачебную медицинскую помощь. Сохраните обстановку на месте происшествия, если это не угрожает жизни других людей. Поставьте в известность о случившемся преподавателя или сотрудников ЦИТ, отдел охраны труда (тел. 1-92).
- 4. При поражении электрическим током как можно быстрее освободите пострадавшего от действия тока. Для этого быстро отключите рубильник (аудит. 302, 303, 304, 305, 306, 311, 312, 313, 314, 317).
- 5. При невозможности отключения рубильника оттащите пострадавшего за сухую одежду от токоведущих частей.
- 6. После освобождения пострадавшего от тока уложите его, и тепло укройте. Определите характер первой помощи и организуйте вызов врача, доставку в лечебное учреждение.
- **4. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ ПО ОКОНЧАНИИ РАБОТЫ**
- 1. Выключите компьютер, выполнив последовательно команды отключения. Приведите в порядок свое рабочее место.
- 2. Сообщите инженеру ЦИТ об окончании работы.
- 3. Умойтесь с мылом, чтобы удалить положительно заряженные частички пыли и предотвратить появление дерматитов (прыщей, экземы, зуда кожи).

День 2. Выявления и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта

Заказчик — лицо (физическое или юридическое), заинтересованное в выполнении исполнителем работ, оказании им услуг или приобретении у продавца какого-либо продукта (в широком смысле).

Потребность – это ощущение недостатка какого-либо ресурса. Реализация потребностей осуществляется в мотивах и желаниях людей, которые побуждают человека действовать, становятся формой проявления потребности.

Потребности заказчика – это факторы, побуждающие конкретного человека покупать продукт или услугу.

Потребности человека делятся на 2 основные группы:

Биологические или витальные потребности. Это легко насыщаемые и быстро восполняемые потребности. Они характеризуются эгоцентричностью, оказывают влияние на реализацию биологических функций человека, однако не определяют его существование. Если бы человек определялся бы биологическими потребностями, он бы представлял собой животное, а его деятельность была бы крайне ограниченной.

Информационные потребности. Делятся на две основные группы: познавательные и социальные. Данные потребности не насыщаемы, их нельзя сравнивать с биологическими. Кроме того, они, в отличие от биологических, определяют существование человека, его интерес к жизни. Человек, который познает информацию, всегда испытывает желание поделиться ею с другими людьми.

Туристические потребности относятся ко второй категории и заключаются в том, что человек испытывает тягу к путешествиям, желание узнать новое о новых местах, сменить обстановку, попасть в приключения. Данная потребность направлена также на рекреацию, то есть восстановление

человека. Удовлетворение данной потребности осуществляется путем оказания туристических услуг.

Туристическая услуга представлена следующими компонентами:

- Это результат взаимодействия потребителя и продавца. Функциональное назначение данной услуги заключается в удовлетворении потребностей потребителя.
- Услуга представляет собой осуществление полезных действий в адрес потребителя.
- Туристическая услуга предполагает реализацию невидимого товара особого рода, который в конечном виде представляет собой впечатление об оказанной услуге.

В соответствии с действующим законодательством, туристическая услуга, оказываемая туроператорами и турагентами, должна соответствовать следующим критериям:

- Быть безопасной.
- Соответствовать своему целевому назначению.
- Быть максимально точной и описанию и отличаться своевременностью исполнения.
- Быть комплексной (комплексность определяется характером туристической услуги, которая, в свою очередь, состоит из множества компонентов).
- Быть эстетичной (эстетическое оформление).
- Быть эргономичной.

Потребность человека в путешествиях

Туристический продукт в современном виде имеет большую ценность для своих клиентов. Она определяется теми эмоциями и впечатлениями, которые клиент может получить при использовании услуги. В современном мире человек получил возможность передвигаться всеми возможными видами

транспорта, может попасть практически в любую страну, любую точку земного шара.

Однако разные туристы удовлетворяют данную потребность по-разному.

Так как, основная часть туристов:

- Боится летать на самолете.
- Боится тяжелых последствий для своего здоровья.
- Скептически относится к национальным кухням ряда стран.
- Выбирает для проживания максимально комфортные отели, часто по системе «Все включено».
- Не учит иностранные языки.

Выявление потребностей туристов

В современном мире для успешного существования любая организация должна уметь удовлетворять потребности своих клиентов. Данная позиция применима и к любой туристической организации. На сегодняшний день в туристической сфере определяющую роль играет именно качество туристической продукции, а не любые другие показатели. Некачественное обслуживание автоматически ассоциируется с неуважением к клиенту. Если один из субъектов туристических услуг ненадлежащим образом исполняет свои обязанности, подобная тактика может обернуться катастрофой для всей туристической фирмы в целом. Не рекомендуется допускать некомпетентных сотрудников в данную сферу.

Актуальной проблемой в туристическом бизнесе является умение подавать туристический продукт. Менеджер должен обладать познаниями по определению потребностей клиента. Однако сотрудник, который не заинтересован в своем деле, не может прорекламирровать продукт, не знает нужную информацию и не умеет ее преподнести, окажет негативное влияние на функционирование туристической компании.

Для того, чтобы удовлетворить потребности туриста, необходимо установить с ним контакт. Для этого используются различные психологические приемы, которые представляют собой совокупность различных факторов. Необходимо уметь отрабатывать возражения клиента, устанавливать его истинные потребности, отрабатывать негативный опыт.

День 3. Выбор оптимального туристского продукта.

Заказчик

Возраст: 18 лет

Бюджет:

Предпочтения в отдыхе: отдых туркласса на Черноморском побережье России

Потребности заказчика:

- 1) Отдых в современном пансионате, расположенном на первой-второй линии, имеющем огороженную, охраняемую территорию;
- 2) Проживание в одно-двух-четырёх местных номерах со всеми удобствами;
- 3) Качественное питание, богатое свежими овощами и фруктами, молочными продуктами;
- 4) Собственный песчаный или галечный пляж, оборудованный навесами, лежаками, душем, туалетом, медпунктом, спасательным постом, баром;
- 5) Наличие закрытого бассейна на случай холодной погоды;
- 6) Наличие фитнес-клуба, аквапарка, проката велосипедов и автомобилей;
- 7) Наличие ночного клуба, ресторанов и баров;
- 8) Должна быть обеспечена безопасность лиц, проживающих в данном пансионате;
- 9) Наличие вокруг пансионата экологически чистой зоны /парк, лес, луга или другие пансионаты;
- 10) Наличие услуг серфинга, дайвинга, водных лыж, дельтапланов. И так далее и тому подобное.