

**Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Многопрофильная Академия непрерывного образования»
(АН ПОО «МАНО»)**

КОЛЛЕДЖ

ОТЧЕТ по учебной практике

**Выполнила:
Проверил:**

Дата защиты _____

Оценка _____

Подпись руководителя _____

Подпись студента _____

Омск 2022

Содержание

Введение.....	3
Раздел 1. Охрана труда. Общие требования безопасности.....	4
Раздел 2. Характеристика рабочего места в офисе, правильное расположение средств оргтехники.....	7
Раздел 3. Работа с базами данных по турпродукту.....	8
Раздел 4. Формирование маршрута экскурсии как турпродукта.....	11
Заключение.....	13
Список литературы.....	14

Введение

Туризм - это путешествие, совершаемое человеком в свободное от основной работы время в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях. Это один из видов активного отдыха, наилучший способ отвлечься от суеты, увидеть новое и интересное, набраться положительных эмоций. Туризм дает возможность познакомиться с культурой других стран и регионов, удовлетворяет любознательность человека, обогащает его духовно, оздоравливает физически, способствует развитию личности. Он позволяет совмещать отдых с познанием нового.

Цели и задачи учебной практики.

Формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских, ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации услуг ППССЗ программы подготовки специалистов среднего звена по основному виду профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по данной специальности.

Раздел 1. Охрана труда. Общие требования безопасности

В сфере оказания туристических услуг необходимо обеспечить приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов. Это необходимо как в случае чрезвычайных ситуаций (стихийных бедствиях, пожарах и т. п.), так и в обычных условиях. В туризме риск для здоровья человека возникает под воздействием:

- окружающей среды;
- психологических нагрузок;
- биологического воздействия;
- при пожароопасности;
- при травмоопасности;
- химических воздействий;
- специфических факторов риска;
- повышенной загазованности и запыленности.

Возникновение травмоопасности в туризме очень велико: вследствие неровности или сложности рельефа местности, опасных атмосферных влияний, некачественного туристического снаряжения и т.д.

Для снижения риска травмоопасности необходимо:

- использовать средства индивидуальной защиты (страховочные веревки при пересечении сложных участков местности, головные шлемы и прочее страховочное оборудование).
- соблюдать требования по нормативных документов по техническому состоянию транспортных средств;
- информировать туристов о факторах риска; мерах по предупреждению травм и о принятии экстренных мер в случае получения травмы.

Влияние климатических условий, а именно воздействие окружающей среды может быть обусловлено температурным режимом, влажностью, перепадами давления и т.д.

Показатели микроклимата в помещениях обслуживания туристов (в спальнях, комнатах и клубных залах, в помещениях питания-кафе, барах и ресторанах и других), а также в транспортных средствах должны соответствовать установленным санитарно-гигиеническим требованиям (ГОСТ 12.1.005-88. "Система стандартов безопасности труда. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны").

Предупреждение вредных воздействий данного фактора риска обеспечивается:

- выбором благоприятного времени года, суток для проведения туристского мероприятия;
- рациональным проектированием трассы туристского маршрута;
- учетом погодных особенностей района;
- сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды;
- оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования и вентиляции, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля и сигнализации;
- обеспечением соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной защиты;

Необходимо предусматривать:

- предоставление туристам достаточной информации о реализуемых туристских услугах в соответствии с требованиями, установленными действующей нормативной документацией (требованиями к содержанию Информационного листка к туристской путевке, Технологической карты путешествия, Технологической карты экскурсии; а также сведениями об основных характеристиках этих услуг; условиях обслуживания);
- проведение для туристов необходимых инструктажей по безопасности, учитывающих специфику вида туристского маршрута.

Специфические факторы риска в туризме обусловлены:

- возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристского предприятия или маршрута, а также других чрезвычайных

ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов);

- техническим состоянием используемых объектов (туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и подъемников, туристских трасс, в том числе, горно-пешеходных, лыжных, горнолыжных, водных, верховых и вьючных животных, разнообразных транспортных средств, в том числе велосипедов, маломерных и гребных судов);

- сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и т. п.);

- уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов, гидов и др.);

- информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы; маркировка трасс туристских маршрутов; очаги возникающих стихийных бедствий; изменение энтомологической, орнитологической и иных ситуаций).

РАЗДЕЛ 2. Характеристика рабочего места в офисе, правильное расположение средств оргтехники

При организации рабочего места главной целью для работодателя является обеспечение качественного и эффективного выполнения сотрудником работ при полноценном использовании закрепленного за ним оборудования с соблюдением установленных сроков. В связи с этим к рабочему месту предъявляются требования организационного, технического, эргономического, санитарного, гигиенического и экономического характера.

Рабочие столы следует размещать таким образом, чтобы мониторы были ориентированы боковой стороной к световым проемам, чтобы естественный свет падал преимущественно слева.

При размещении рабочих мест расстояние между рабочими столами должно быть не менее 2,0 м, а расстояние между боковыми поверхностями видеомониторов - не менее 1,2 м. Рабочие места сотрудников, выполняющих творческую работу и требующей значительного умственного напряжения или высокой концентрации внимания, рекомендуется изолировать друг от друга перегородками высотой от 1,5 м.

Конструкция рабочего стула или кресла должна обеспечивать поддержание рациональной рабочей позы работника и позволять изменять позу с целью снижения статического напряжения мышц шейно-плечевой области и спины. Рабочий стул или кресло должны быть подъемно-поворотным, регулируемым по высоте и углам наклона сиденья и спинки, а также расстоянию спинки от переднего края сиденья, при этом регулировка каждого параметра должна быть независимой, легко осуществляемой и иметь надежную фиксацию.

Клавиатуру следует располагать на поверхности стола на расстоянии 100..300 мм от края, обращенного к пользователю, или на специальной поверхности, отделенной от основной столешницы.

Экран видеомонитора должен находиться от глаз пользователя на расстоянии 600..700 мм, но не ближе 500.

РАЗДЕЛ 3. Работа с базами данных по турпродукту

1. Турция

Столица - Анкара. Крупные города: Стамбул, Измир, Адана, Бурса, Анталия.

Погода: В Стамбуле зимой температура держится в пределах +4 градусов; летом около +27. Анталия зимой +9, летом +29.

Виды отдыха:

1. Зима - горнолыжный курорт;
2. Лето - пляжный отдых;
3. Познавательный отдых; экскурсии;
4. Расслабляющий (гольф, центр талассотерапии, спа и т.д)

Виза: граждане России, Украины, Беларуси, Казахстана, Эстонии, Латвии и Литвы получают турецкую визу в аэропорту.

Дорога: перелёты ежедневно - регулярные и чартерные рейсы. Прямые рейсы по воскресеньям - 2 самолёта с конца декабря до конца марта.

Где остановиться:

1. Анталия. В Анталии все отели в основном городского типа, они расположены вдали от центра города. В престижном районе Анталии находятся новые дорогие отели, внутри которых есть всевозможные развлечения. Некоторые отели Анталии расположены на скалистом побережье, у них есть собственные пляжи-платформы, к ним можно спуститься на лифте или по лестнице, но они не очень удобны для купания. Часть отелей Анталии использует муниципальный пляж с белой крупной галькой.

2. Стамбул. В Стамбуле сотни гостиниц, и их спектр очень широк. Это и интернациональные пятизвездочные отели вроде «Мариотт» и «Кемпински», и скромные небольшие отели, разбросанные по всему городу, в районах Пера и Таксим. В «старой» части, на противоположном берегу Золотого рога, находятся несколько изумительных небольших и не очень дорогих гостиниц. В них сохранены или восстановлены великолепные интерьеры, сочетающие уют и местный колорит. В них имеется весь современный комфорт.

Таиланд.

Столица - Бангкок. Курортные зоны: Паттайя, остров Пхукет, остров Самуи, о. Ко Чанг.

Погода: В различных регионах разный. Центральная часть - с марта по май +40 градусов, с июня по октябрь - дождливый период +26 - +32, с ноября по февраль +18 - +22.

Виды отдыха:

1. разнообразные туры (отдых в барах и дискотеках), дайвинг;
2. экскурсии.
3. пляжный отдых

Виза: на срок не более 30 дней виза не требуется.

Дорога: ежедневные рейсы «Аэрофлота» Москва - Бангкок, также рейсы осуществляют компании «Трансаэро» и «Thai Airways».

Где остановиться:

1. Паттайя. Среди отелей в Паттайе наиболее ярко выделяются четырехзвездочные, хотя уровень сервиса здесь не намного выше, чем в трехзвездочных, которых найдется на курорте великое множество. Именно отели Паттайи заслужили статус самых богатых по уровню предложений для клиентов гостиниц. Вам будут представлены услуги многочисленных гидов и аниматоров, сопровождающих и кураторов. Уровень сервиса очень высок, недаром Тайланд становится все более популярным туристическим направлением. Большинство отелей расположено на Центральной набережной, но если вам по душе кристально чистая вода, то лучше выбирайте отель на территории Джомтьен - именно здесь вы насладитесь и современным уровнем жизни и разнообразием местной флоры.

2. о. Пхукет. По качеству отели на Пхукете могут сравниться разве что с отелями Турции: здесь высоко поставлен уровень обслуживания, служащие общаются со своими постояльцами на разных языках, прекрасно представлена местная и западная кухня. Номера оснащены всеми достижениями современных технологий. Большинство отелей и гостиницы приютились на территории спокойной, респектабельной зоны, другая часть расположена в зоне белоснежных пляжей и сосредоточения активной жизни.

3. о. Самуи. Самуи предлагает отели на любой вкус - от скромных уединенных бунгалов до роскошных пятизвездочных отелей мирового класса. На острове множество баров, ресторанов и дискотек под бамбуковыми крышами, где можно прекрасно провести время.

2. Египет.

Столица - Каир. Крупные города: Александрия, Луксор. Основные курорты: Хургада, Макади - Бэй, Сомма - Бэй, Эль - Гуна, Шарм - эль - Шейх, Дахаб.

Погода: Зимой с декабря по февраль +20 - +25, летом с мая по сентябрь +30 - +40.

Виды отдыха:

1. пляжный отдых

2. экскурсии.

Виза: для граждан России, Прибалтики, Украины, Беларуси и Казахстана виза оформляется по прилёту в аэропорт.

Дорога: чартерные рейсы из Москвы, Санкт - Петербурга и стран СНГ.

Где остановиться:

В Египте расположены отели всех известных мировых цепочек. В Шарм - эль - Шейхе территория у отелей больше, чем в Хургаде. В Хургаде находится больше отелей «3 звезды» и они расположены на 1 линии пляжа.

3. ОАЭ

Столица - Абу - Даби. 7 эмиратов: Абу -Даби, Аджман, Дубай, Рас - аль - Хайма, Умм - аль - Кувейн, Фуджейра, Шаржа.

Погода: летом с мая по сентябрь +45; зимой с декабря по февраль +20 - +30. Лучший период для поездки - с октября по май.

Виды отдыха:

1. пляжный отдых

2. экскурсии

Виза: Виза для граждан России, Беларуси, Казахстана и Украины: загранпаспорт должен быть действителен не менее 3 месяцев со дня подачи документов на визу.

Дорога: Рейсы по маршруту Москва - Дубай - Москва осуществляют авиакомпании Emirates Airlines (ежедневно), «Аэрофлот» (ежедневно), Singapore Airlines (3 раза в неделю), Pakistan Airlines (дважды в неделю) и S7 (дважды в неделю).

Где остановиться: есть отели разных категорий от 1-2* до 3-4* и 5*. На побережье Дубая находятся дорогие отели высокого уровня.

4. Тунис.

Столица - Тунис. Основные курорты: Хаммамет, Сусс, Махдия, Монастир.

Погода: летом +33 - +37, в январе на юге +21, купальный сезон с июня по ноябрь.

Виды отдыха:

1. пляжный отдых

2. познавательный

3. оздоровительный

РАЗДЕЛ 4. Формирование маршрута экскурсии как турпродукта.

Туристский продукт - упорядоченная целенаправленная совокупность туристских услуг, работ и товаров, состоящая как минимум из двух или более единичных или множественных туристских услуг, работ и товаров и средств обеспечения, иных туристских ресурсов, достаточная для удовлетворения потребностей туриста в процессе и в целях туризма.

Туристский продукт (турпакет) имеет время действия услуг свыше 24 часов и/или включает ночевку (размещение) и услуги перемещения (перевозки). Туристический продукт (турпакет) предлагается по общей цене, включающей все оказанные услуги и все расходы, а потребительские свойства его соответствуют условиям договора.

Туристический продукт - комплекс материальных ценностей и услуг, предназначенных для туристского потребления.

Товарной формой туристского продукта является потребительский комплекс, состоящий из трех частей: тура, туристских услуг, туристических товаров. Туристский продукт, представленный на рынок, выступает в качестве туристского предложения.

Это предложение должно соответствовать потребностям туристов, как в комплексе, так и по отдельным составляющим. Услуги должны соответствовать целям туров, товары должны дополнять предоставляемые услуги.

Туристский продукт должен удовлетворять рекреационные потребности туристов, быть полезным для максимально большого числа людей.

Формирование турпродукта представляет собой достаточно сложный многоступенчатый процесс, требующий комплексного, системного анализа и осуществляемый при выполнении ряда условий:

- проведение маркетингового исследования рынка для определения потенциального потребительского спроса на различные виды турпродукта;

- определение видов, форм и элементов турпродукта, периодичности его предоставления;
- анализ реальных затрат на разработку и реализацию предлагаемого к продаже турпродукта;
- оценка экономической эффективности и целесообразности разработки турпродукта на основе данных о его предполагаемых доходах и расходах.

Планирование туров должно обеспечить создание привлекательного и конкурентоспособного турпродукта для его последующей реализации на рынке. Планирование туров должно быть основано исключительно на предварительной оценке спроса и предложения на рынке.

Для этого необходимо определить основные параметры ожидаемого рыночного спроса:

- территориальные границы рынка (город, район, область, регион);
- социальный состав клиентуры (молодежь, люди со средними или высокими доходами, пенсионеры, домохозяйки и др.);
- виды туризма и цели путешествий; возможные объемы и сезоны поездок.

Таким образом, формирование и продвижение тура представляет собой совокупность разнообразных способов, позволяющих успешно вывести тур-продукт на туристический рынок, стимулирующих продажи и создающих лояльно настроенных к туроператору туристов и агентов.

Стратегические решения по формированию и разработке продуктов являются главенствующими в рамках общей стратегии туристского предприятия. Связано это с тем, что туристский продукт - эффективное средство воздействия на рынок, главная забота

предприятия и источник прибыли. Цена, сбыт, коммуникации основываются на особенностях продукта.

Заключение

№	Содержание работы
10.01.22	Прибытие в туристическую фирму. Знакомство с руководителем, его заместителями и непосредственным руководителем практики. Ознакомление с организационной структурой, основными функциями и задачами организации.
11.01.22	Ознакомление с основной документацией компании: уставные документы, лицензии, договоры реализации турпродукта, должностные инструкции и т.д. Изучение и анализ трудовых отношений в организации, прав и обязанностей сотрудников.
12.01.22	Освоение рабочего места. Работа на ПК, с электронной почтой, с сайтом компании. Работа с оргтехникой (принтер, сканер).
13.01.22	Изучение порядка продвижения документов в организации, изучение программ документооборота на предприятии.
14.01.22	Работа с базами данных по турпродукту, работа со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорта
15.01.22	Разработка туров с учетом прогнозирования развития туристического отдыха по региону. Прием заявки от клиента. Полный расчет стоимости услуг.
16.01.22	Оформление полного турпакета (путевка, страховой полис, ваучер). Составляла алгоритм действий руководителя группы при выходе
17.01.22	Работа с каталогами, изучение спроса клиентов на турпродукт, формирование маршрута экскурсии как турпродукта.
18.01.22	Определение цены разных видов турпродукта, работа с ценовыми приложениями и прайс-листами.
19.01.22	Составление рейтинга турпродуктов, предлагаемых турфирмой (базой практики). Составление конкурентной карты рынка.
20.01.22	Проведение анализа клиентского договора между туроператором и турагентом. Проведение консультаций для туристов перед туром.
21.01.22	Работа по организации рекламных туров, планирование рекламной кампании.
22.01.22	Работа с отчетом и дневником по практике. Сбор недостающей информации для отчета.

Список литературы

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: Учебное пособие. – М.: Аспект Пресс, 2001.
2. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003.
3. Гостиничный и туристический бизнес. / Под ред. Чудновского А. Д. – М: ТАНДЕМ, ЭКМОС, 1998.
4. Дурович А.П., Компанев АС. Маркетинг в туризме: Учебное пособие. - Минск: Новое знание, 2001
5. Дурович А.П. Реклама в туризме: Учебное пособие. – Минск: БГЭУ, 2000.
6. Ильина Е. Н. Туропреитинг: организация деятельности. – М: Финансы и статистика, 2001
7. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003.
8. Морозова Е. Я., Тихонова Э. Д. Экономика и организация предприятий социально-культурной сферы: Учебн. пособие. – СПб: Издательство Михайлова В. А., 2002. – 318 с.
9. Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001.
10. Сухов Р.И. Организация работы туристического агентства: Учебное пособие. – М.: ИКЦ “Март”, 2005.
11. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов. – М: Книгодел, 2004.
12. Уокер Жд. Введение в гостеприимство: Учебник. – М: ЮНИТИ, 1999

