Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/195553

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Туризм (другое)

Содержание

Введение..... 3
1 Работа гида-экскурсовода 7
1.1 Должностные обязанности и права гида-экскурсовода. Экскурсионные маршруты турпредприятия. Технологическая документация базовых экскурсий 7
1.2 Организационная структура предприятия. Сертификация предоставляемых услуг. Технология обслуживания клиента. Система обеспечения безопасности.....12
2 Разработка туристского продукта для предприятия. Пути его продвижения. 28
2.1 Анализ состояния экскурсионного рынка на современном этапе.....28
2.2 Качество туристских услуг.....29
2.3 Формирование стратегии продвижения нового туристского продукта предприятием и путей его реализации на основе современных информационных технологий.....31
3 Заключение 36
Список использованных источников 39
Приложение

Введение

Туризм в современности – это самая быстрорастущая и развивающаяся семимильными шагами отрасль экономики. Во многих странах доходы от туризма составляют большую часть бюджетных финансовых поступлений.

Кроме возможности существенно пополнить бюджет страны (города, конкретной местности), туризм дает возможность расширить количество рабочих мест, а порой, это единственный ресурс трудовой занятости населения.

Благодаря продвижению туристических маршрутов, развиваются такие отрасли экономики, как транспорт, связь, строительство, легкая промышленность, сфера услуг и другие.

Но для того, чтобы развивался туризм, необходимо найти и предложить для посещения максимально привлекательные объекты для формирования мотива у потенциальных туристов, организовать инфраструктуру для качественного отдыха, досуга, развлечения, познания, спорта, лечения.

Чаще всего все-таки туристы едут в другие страны, или регионы своей страны для знакомства с другим климатом, ландшафтом, культурой; посетить объекты мировой культуры. Туризм может быть активным и пассивным. Это зависит от целей индивидуальных желаний людей, отправляющихся на отдых.

Классификация видов туризма достаточно обширная. По географическому признаку выделяют внутренний и международный туризм, по целям деятельности: культурно-познавательный, религиозно-паломнический, оздоровительный, активный, рекреационный (пассивный). На самом деле, «видов туризма сегодня выделяют значительно больше: есть шопинг-туры, гастрономический туризм, индустриальный, образовательный, медицинский, спортивный, экстремальный, бизнес-туризм, детский, круизный и т.д.»[1]

Наиболее популярным из всех остается рекреационный вид отдыха, ввиду своей универсальности. Он подходит для семей с маленькими детьми, молодоженов, людей в возрасте, дружеских компаний. Главная цель – расслабиться, отвлечься от проблем и совместить досуг с экскурсионными выездами. В настоящее время уже сформировался глобальный рынок развлекательных и курортно-санаторных услуг со своей инфраструктурой (туристическим менеджментом, аккредитирующими органами, агентствами культурно-познавательного и рекреационного туризма, специалистами в сфере международных путешествий). Даже в условиях финансового кризиса, рекреационный и культурно-познавательный туризм остается популярным и оказывает все большее влияние на транспортную инфраструктуру, гостиничный бизнес, учреждения

общественного питания и деятельность страховых компаний. Сейчас, в условиях мировой пандемии, наблюдается резкое уменьшение туристических потоков по причине закрытых границ и кризис курортного бизнеса налицо. Но при этом, ситуация карантина становится своеобразным экзаменом не только для самих курортов, но и для компаний, организующих туристические выезды. Необходимо максимально ориентироваться в меняющихся условиях, вовремя информировать об изменениях, чтобы не потерять доверие клиентуры.

В этой ситуации в выгодной позиции находятся туристические компании, организующие как многодневные туры, так и однодневные экскурсии по территории России. Такие туры востребованы, тем более, если компании обеспечивают комфорт клиентов: питание, проживание, транспортировка и экскурсионное обслуживание.

Одним из таких туристических предприятий является ООО "Константа Тревел", г. Петрозаводск, Карелия.

Целью прохождения производственной практики в данной организации стали закрепление и углубление знаний, полученных при освоении учебных дисциплин, на примере знакомства с деятельностью конкретного туристского предприятия на территории Карелии, освоения современных компьютерных технологий, туристского оборудования, видов и форм работы с потребителями услуг, приобретение практического опыта в сфере туристской деятельности.

Задачами практики были:

1. Знакомство со структурой туристского предприятия (организации);
2. Изучение на практике функциональных обязанностей сотрудников туристского предприятия;
3. Работа с законодательными актами, нормативными документами, инструкциями внутреннего пользования, регламентирующими деятельность организации или предприятия, в том числе и в сфере безопасности сотрудников и потребителей туристских услуг, качества услуг, их стандартизации и сертификации;
4. Овладение комплексом умений анализа и оценки деятельности туристского предприятия, оценки состояния экскурсионного рынка; умения работы в договорной системе с потребителями и предприятиями участвующими в обслуживании; разработки туристского продукта и экскурсионных услуг; продвижению и реализации туристских и экскурсионных услуг предприятием.
5. Наработка навыков работы с компьютерной техникой, и программами, необходимыми для ведения профессиональной деятельности; навыков по составлению программ по обслуживанию экскурсантов (туристов) используя современные технологии в соответствии с требованиями экскурсантов (туристов); составлению программ экскурсионного обслуживания на основе туристских ресурсов региона (природных, исторических, социально-культурных, познавательных, деловых, санаторно-курортных, спортивно-оздоровительных); навыками общения и коммуникации с потребителями услуг туристского предприятия.

В ходе практики используются следующие образовательные технологии:

- метод анализа конкретных ситуаций,
- метод инцидентов, направленный на формирование у студентов способности не только находить пути решения в сложившейся ситуации, но и рационально собирать и использовать информацию, необходимую для принятия решения,
- метод дискуссии, помогающий формировать у студентов умение формулировать и выражать свою точку зрения,
- поисково-исследовательская технология обучения, позволяющая разработать предписания, средства, приемы для помощи студентам в осознании поставленных задач; позволяет находить личностно значимые способы разрешения проблемных ситуаций; научить бакалавров видеть и анализировать проблемные ситуации, вычленять проблемы и задачи;
- информационно образовательная технология, позволяющая применять в преддипломной практике различные компьютерные программные комплексы,
- интерактивный метод обучения в виде поискового диалога и, рефлексивного анализа действий и поступков.

Согласно задачам практики была составлена программа практики, на основе которой велся дневник.

Отчет по преддипломной практике состоит из дневника практики, характеристики студента, введения, двух основных глав и их параграфов, заключения, списка использованных источников и приложения.

1 Работа гида-экскурсовода

1.1 Должностные обязанности и права гида-экскурсовода. Экскурсионные маршруты турпредприятия. Технологическая документация базовых экскурсий

Практика осуществлялась в туристической компании ООО «Константа-Тревел» в качестве помощника гида-экскурсовода. Никакая туристическая компания не может работать без менеджеров и гидов-экскурсоводов в штате. Причем, именно в «Константа-тревел» большая часть работы держится на гидах-экскурсоводах (они не только обеспечивают содержательную часть маршрутов, но и формируют имидж компании). Поэтому, целесообразно подробнее рассмотреть именно должность гида-экскурсовода.
Обязанности и права гида-экскурсовода основываются на его должностной инструкции. Профессиональный стандарт предлагает основополагающую инструкцию, которая может быть скорректирована, в зависимости от Устава и профиля учреждения.
Гид экскурсовод обязан знать:
- закон «Об основах туристской деятельности в Украине», постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других организаций в сфере туризма;
- экскурсионное дело в системе туристской индустрии;
- историю, культуру и географию региона;
- объекты достопримечательности в контексте истории, географии и культуры;
- принципы организаций экскурсий;
- методики проведения экскурсий;
- экспозиционный материал музеев, культурных центров;
- протокол и этикет;
- грамматику и стилистику русского языка;
- терминологию по тематике туристской индустрии, аббревиатуры, принятые в туристской индустрии;
- теорию межличностного общения;
- технику публичных выступлений;
- основы психологии;
- конфликтологию;
- правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;
- правила работы на городском и загородном, ближнем и дальнем маршрутах;
- инструкции о правилах поведения туристов на транспортном средстве;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- обязательные и возможные действия при наступлении ЧС;
- иностранный язык (основной клиентуры);
- правила оформления документов и составления отчетов;
- основы трудового законодательства;

Список использованных источников
1. Е.Н. Артемова, О.Г. Владимирова. Основные виды туризма: учебно-методическое пособие для высшего профессионального образования. - Орел: ФГБОУ ВПО «Госуниверситет - УНПК», 2015. – 172 с.
2. Братановский, С.Н. Правовое регулирование туризма в Российской Федерации: учебное пособие/С.Н. Братановский, М.С. Братановская, С.А. Кочерга. - Москва: Директ-Медиа, 2014. - 180 с. - ISBN 978-5-4475-0431-1; Тоже [Электронныйресурс].- URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=239972
3. Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие/ В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Е.Ю. Воротникова и др.; под общ. ред. Б.И. Штейнгольца; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2014. - 235 с.: схем., граф. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-2437-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436302
4. Восколович, Н.А. Маркетинг туристских услуг: учебник/ Н.А. Восколович. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 207 с.: табл., схемы - ISBN 978-5-238-01519-4; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114712
5. Долженко, Г.П. Экскурсионное дело в высших учебных заведениях: история и методика обучения : учебное пособие/ Г.П. Долженко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет". - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2011.- 134 с. - ISBN 978-5-9275-0802-0; То же [Электронный ресурс]. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241052
6. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело» и «Сервис»/ Н. А. Зайцева.

- Москва: Академия, 2013. - 287 с.
7. Козлова, В.А. Реклама в туризме: учебно-методическое пособие/ В.А. Козлова; Межрегиональная Академия безопасности и выживания. - Орел: МАБИВ, 2014. - 126 с.: табл., ил. - Библиогр. в кн.; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=428609
8. Маркетинг туризма: учебное пособие для обучения студентов вузов по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело"/ И. В. Гончарова [и др.]. - Москва, 2014. - 217 с.
9. Основы туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис"/ [Е. Н. Трофимов [и др.]; под ред. Е. Л. Писаревского. - Москва, 2014. - 374 с.
10. Пироженко, Н.Т. Риск-менеджмент в туризме: учебное пособие/ Н.Т. Пироженко. - Москва: Креативная экономика, 2012. - 192 с. - ISBN 978-5-91292-103-2; То же [Электронный ресурс] URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137713
11. Хайретдинова, Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие/ Н.Э. Хайретдинова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 176 с.: ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-88469-739-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128
12. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 21 декабря 2013 г. N 363-ФЗ.
13. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (с посл. изм.) // Собрание законодательства РФ.— 2012.— № 19.— Ст. 2281.
14. О техническом регулировании: Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 183-ФЗ (с посл. изм.)// Собрание законодательства РФ.— 2002.— № 52 (Ч.1).— Ст. 5140.
15. «Трудовой кодекс Российской федерации» от 30.12.2001 №197-ФЗ (ред. от 28.06.2001)
16. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг: ГОСТ Р 50681-2010. – Введ. 2011-07-01. – М.: Стандартинформ, 2011. – 19 с.
17. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов: ГОСТ Р 32611-2014. – Введ. 2016-01-01. – М.: Стандартинформ, 2014. – 10 с.
18. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования: ГОСТ Р 54604-2011. – Введ. 2012—07—01. – М.: Стандартинформ, 2011. – 11 с.
19. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме: практикум: учеб. пособие для студентов вузов / Л. В. Баумгартен. - Москва: Кнорус, 2008. - 284 с.
20. Безопасность жизнедеятельности: учебник / Э.А. Арустамов, А.Е. Волощенко, Г.В. Гуськов и др. ; ред. Э.А. Арустамов. - 19-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 448 с.
21. Биржаков, М. Б. Введение в туризм / М. Б. Бижаков. – Издание 9-е, переработанное и дополненное. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2008. – 576 с.
22. Бутко И.И. и др. Туристический бизнес: основы организации / И.И. Бутко и [др.]. – Изд. 2-е. – Ростов-н/Д: Феникс, 2008. – 384 с.
23. Васильев Г.А., Лебедев О.А. Поведение потребителей. – М.: ЮНИТИ –ДАНА, 2013. – 239 с.
24. Веткин, В. А. Технология создания туристского продукта : учебное пособие / В. А. Веткин. - Москва : ГроссМедиа : Российский бухгалтер, 2008. - 199 с.
25. Грачева О.Ю. и др. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: Учебно-методическое пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 276 с.
26. Долженко, Г. П. Основы туризма: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся туристским профессиям / Г. П. Долженко. - Москва; Ростов-на-Дону: МарТ, 2009. - 319 с.
27. Долженко, Г. П. Экскурсионное дело: учебное пособие для бакалавров и магистрантов / Г. П. Долженко; [отв. ред. О. И. Костюкова]. - Изд. 4-е, испр. и доп. - Москва ; Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. - 309 с.
28. Дурович, А. П. Маркетинг туризма : учебное пособие для учащихся учреждений, обеспечивающих получение среднего специального образования по специальности "Туризм и гостеприимство" / А. П. Дурович. - Минск : Современная школа, 2010. - 319 с.
29. Дурович, А. П. Организация туризма / Александр Дурович. - Москва [и др.] : Питер, 2012. - 318 с
30. Конев, И. П. Бизнес-планирование в туризме и гостеприимстве. Маркетинг и технико-экономическое обоснование культурного туризма : учебное пособие для студентов кафедры туризма / И. П. Конев ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования Петрозав. гос. ун-т. - Петрозаводск : Издательство ПетрГУ, 2013. - 74 с.

31. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.
32. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учеб. для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; [пер. с англ. В. Н. Егорова]. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ЮНИТИ, 2007. - 1045 с.
33. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма. Учебник. М.: КноРус, 2014. – 400 с.
34. Кусков, А. С. Основы туризма : учеб. для студентов и слушателей вузов, обучающихся по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : КноРус, 2010. - 388 с.
35. Кусков, А. С. Основы туризма : учеб. для студентов и слушателей вузов, обучающихся по экон. специальностям / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : КноРус, 2010. - 388 с.
36. Кусков, А. С. Туристское ресурсоведение : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" / А. С. Кусков. - Москва : Академия, 2008. - 208 с.
37. Менеджмент культурного туризма: учебное пособие для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению "туризм" / [Г. А. Лескова [и др.] ; под общ. ред. Г. А. Лесковой; М-во культуры Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. ун-т культуры и искусств. - Санкт-Петербург: Издательство СПбГУКИ, 2013. - 236 с.
38. Менеджмент туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлению подготовки «Менеджмент», (квалификация (степень) «бакалавр») / А. Д. Чудновский [и др.]. - Москва, 2014. - 576 с.
39. Организация туризма: учеб. Пособие / А.П. Дурович, Г.А. Бондаренко, Т.М. Сергеева [и др.]; под общ.ред. А.П. Дуровича. – 4-е изд., стер. – Минск: Новое знание, 2008. – 640 с.
40. Осипова, О. Я. Транспортное обслуживание туристов : учебное пособие для студентов вузов / О. Я. Осипова. - 5-е изд., стер. - Москва : Академия, 2010. - 383 с.
41. Основы туризма : учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис" / [Е. Н. Трофимов [и др.] ; под ред. Е. Л. Писаревского. - Москва, 2014. - 374 с.
42. Продвижение туристско-экскурсионного продукта: Учебное пособие/ В.С.Плотникова, Н.В.Колесникова - Петрозаводск: Изд-во ПетрГУ, 2015. – 56 с.
43. Руденко А. М.Психология социально-культурного сервиса и туризма: учеб. пособие для студ. вузов / А. М. Руденко, М. А. Довгалева. – Москва.: Феникс, 2019. – 56 с.
44. Соколова, М. В. История туризма: учеб. пособие / М. В. Соколова. - М. : Мастерство, 2002. - 352 с.
45. Статистика туризма: учебник для обучения студентов вузов по направлениям подготовки "Туризм", "Гостиничное дело" / под ред. А. Ю. Александровой; [А. Ю. Александрова [и др.]. - Москва, 2014. - 449 с.
46. Технологии и организация экскурсионных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А.С.Скобельцына, А.П.Шарухин. — М. : Издательский центр «Академия», 2010. — 192 с.
47. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник / Под ред. Л.П. Воронков. - М. : Аспект Пресс, 2002. - 367с.
48. Федеральный закон от 20 апреля 2021 г. № 93-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников").
49. Хуусконен Н. М. Программный туризм: учебное пособие по проектированию туров. – 2-е изд., перераб. / Н. М. Хуусконен; М-во науки и образования Рос. Федерации, федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования Петрозавод. гос. ун-т. – Петрозаводск: Издательство ПетрГУ, 2015. – 88 с.
50. Страница ООО «Константа-Тревел» на сайте госреестр// https://госреестр.рф/GosReestr/Show/25531859
51. Сайт туркомпании ООО «Константа-тревел»/ https://karel10.ru
52. Сайт туристической компании «Константа»/ http://tkconstanta.ru/index.html

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/195553