

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ ВОРОНЕЖСКОЙ
ОБЛАСТИ

государственное образовательное бюджетное учреждение
среднего профессионального образования Воронежской области
«Воронежский государственный промышленно-гуманитарный колледж»

Отчет

по производственной практике по
ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов
Воронеж-2015

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
 - 1.1 Обеспечение безопасности туризма
 - 1.2 Правила организации туристских поездок, экскурсий
 - 1.3 Качество обслуживания и способы его регулирования в турфирме
2. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте
 - 2.1 Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53522-2009. Туристические и экскурсионные услуги. Основные положения
 - 2.2 Информационное сопровождение туриста
 - 2.3 Сопровождение туристов на маршруте
3. Координация и контроль действий туристов на маршруте
 - 3.1 Взаимосвязи предприятий инфраструктуры туризма
 - 3.2 Оформление отчета о туристской поездке
4. Организация досуга туристов
 - 4.1 Рекомендации по совершенствованию работы по организации досуга туристов
5. Организация экскурсионной деятельности
 - 5.1 Технология работы экскурсовода во время экскурсии

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЕ А Фотография офиса «МАЙЧИПТРЕВЕЛ»

ПРИЛОЖЕНИЕ Б Образец памятки туристу

ВВЕДЕНИЕ

Данная работа написана на основе прохождения производственной практики в компании ООО «МАЙЧИПТРЕВЕЛ». Компания «My cheap travel» (Майчиптревел) - это агентство путешествий, специализирующееся на горящих турах, подборе индивидуальных туров, организации групповых-интересных путешествий, экспедиций и организации экстремальных туров, стандартные туры (пакетные) и

организацией нестандартных путешествий.

Реквизиты агентства:

94000, г. Воронеж

ул. Проспект Революции 29. В, 2 этаж, офис 201. Телефон +7 (473) 200-71-73

E-mail: mychtvrn@gmail.com

Время работы офиса с 10:00 до 19:00

На мобильные телефоны менеджеров можно звонить с 9:00 до 21:00

Воскресенье - выходной. По запросу менеджер может прийти в офис, звонить на мобильные.

Контакты менеджеров:

Евгения

+7 (473) 200-71-73

+7 (473) 259-84-77

+7 (920) 451-30-37

49245207 ноль

eugene_luv

София

+7 (473) 200-71-73

+7 (473) 259-84-77

+7 (920) 451-30-37

39582069 один

asea_arapion

Александра

+7 (473) 200-71-73

+7 (920) 451-30-37

s.prud

Основные направления работы турагентства «Майчиптревел» это Италия, Испания, Греция, Турция, Египет, Тунис, Вьетнам, Таиланд, Индонезия, Чехия, Франция, Германия, Израиль, Куба, Кипр и т.д.

Численность штата компании МАЙЧИПТРЕВЕЛ - 4 человека. В штат компании входят:

1. Генеральный директор
2. Специалист по работе с клиентами
3. Специалист по работе с клиентами
4. Главный бухгалтер

Цели производственной практики:

1. Закрепление и углубление и конкретизация знаний, полученных студентами в процессе теоретического обучения.
2. Приобретение необходимых умений, навыков и опыта профессиональной деятельности.

Задачи производственной практики:

1. Ознакомление с организацией, являющейся местом прохождения практики, и ее производственной структурой.

2. Формирование социальной коммуникации при построении деловых взаимоотношений с сотрудниками отдела, в котором студент закреплён за конкретным рабочим местом.

Фотографию офиса «My cheap travel» можно посмотреть в приложении А.

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

1.1 Обеспечение безопасности туризма

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации. Указанное опубликование осуществляется в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации для опубликования обязательных сообщений.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением обстоятельств, указанных в настоящей статье, туристу и (или) иному заказчику возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия - ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных туристу услуг.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист (экскурсант) может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста (экскурсанта);
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
- об иных особенностях путешествия.

Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Туроператоры, турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов) (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и другие).

Туроператоры и турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны незамедлительно информировать уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, специализированные службы по обеспечению безопасности туризма и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами (экскурсантами) во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (экскурсантов), по территории Российской Федерации.

1.2 Правила организации туристских поездок, экскурсий

Туристские прогулки, походы, экспедиции и экскурсии совершаются группами по определённым маршрутам с использованием различных способов и средств передвижения в целях содержательного отдыха, физического развития, познания, выполнения общественно полезной работы и профорientации.

Туристская прогулка - это непродолжительный по времени (1-4 часа) групповой

выход с активными способами передвижения по территории населённого пункта или в его окрестностях с целями отдыха и познания.

Туристский поход - это прохождение группы по определённому маршруту активными способами передвижения с целями познания, физического развития, выполнения полезной и краеведческой работы в пути, определённых спортивно-туристских нормативов, отработки военно-прикладных навыков, содержательного отдыха.

Туристская экспедиция - это изучение отрядом маршрута территории, одного или нескольких объектов с целью выполнения определённой полезной работы с использованием любых средств передвижения.

Туристская экскурсия - это групповое посещение одного или нескольких экскурсионных объектов (географических, исторических, культурных и т.п.) в учебно-познавательных целях.

Туристские походы классифицируются по степени и категории сложности.

Существуют три степени (1,2,3) и пять категорий сложности (I,II,III,IV,V).

Туристские походы, экспедиции и экскурсии по территории проведения подразделяются на местные и дальние. Местные проводятся по своему краю, области, автономному округу, республике, не имеющей областного деления.

Туристские походы могут быть пешеходными, лыжными, горными, водными, велосипедными, спелеологическими, комбинированными по видам туризма. Походы бывают однодневные, двухдневные и многодневные и с целью выполнения норм и требований.

Для проведения многодневных, дальних экскурсий с ночлегом в населённом пункте обязательным условием должно быть письменное согласие учреждения, организации, принимающей группу, или путевка экскурсионной организации.

Участники туристских походов с оформленными маршрутными документами пользуются правом на размещение и обслуживание в туристских гостиницах, базах и кемпингах при наличии свободных мест. Имея разрешение соответствующих организаций, они пользуются правом на посещение заповедников, заказников и других территорий с ограниченным режимом посещения.

1.3 Качество обслуживания и способы его регулирования в турфирме

Проблемами качества занимается международная организация по стандартизации (ИСО). По определению этой организации качество представляет собой совокупность свойств и характеристик изделия или услуги, которые определяют их способность удовлетворять установленные или подразумеваемые требования. Соответственно в туристском бизнесе качество обслуживания связывается со способностью удовлетворять потребителя туристской услуги. Проблемы качества в туризме затрагивают коллективный труд сотрудников турфирмы и качество обслуживания туристов на маршруте или качество туристского продукта (туристской услуги).

К качеству труда и качеству туристского продукта предъявляют три категории требований:

1) Общие обязательные требования, устанавливаемые законами, стандартами и другими нормативными документами;

- 2) Заявленные установленные требования потребителя (договор, программа тура);
- 3) Обычно предполагаемые (подразумеваемые) требования.

К основным принципам, определяющим качество коллективного труда в турфирме, относятся:

1. Нацеленность на результат, подчинение единой политике качества турфирмы.
2. Заинтересованность в результатах, объективная оценка качества.
3. Лидерство руководителя и вовлечение в управление качеством всего персонала.
4. Персонализация и согласованность полномочий и ответственности.
5. Разделение труда.
6. Процессный и системный подход, регулярное планирование и контроль.
7. Воздействие на причины проблем, а не на их проявление; соразмерность действий, затрат и результатов.
8. Приоритет предупреждающих действий над корректирующими.
9. Управление контролем качества услуг:

- обмен успешным опытом внутри турфирмы;
- отлаженные коммуникации и координация;
- непрерывность улучшений.

Один из важных критериев качества работы персонала турфирмы -- количество благодарностей или жалоб клиентов. Доля жалоб (претензий) от общего числа обслуженных клиентов ориентировочно не должна превышать 1%, а отношение числа жалоб к числу благодарностей -- 5%. Превышение этих коэффициентов свидетельствует о серьезных недостатках в работе турфирмы с клиентами.

2. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте

2.1 Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53522-2009. Туристические и экскурсионные услуги. Основные положения

турист поездка контроль сопровождение

Пункт 4.1 Туристские услуги, входящие в туристский продукт, оказываются гражданам (туристам) туроператорами, турагентами, объектами туристской индустрии, операторами информационных систем, а также организациями, предоставляющими услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников в соответствии с заключенными договорами.

Пункт 4.2 Туроператоры в соответствии со сферой туроператорской деятельности могут быть:

- туроператорами по организации международного туризма;
- туроператорами по организации внутреннего туризма;
- туроператорами по организации международного и внутреннего туризма.

Пункт 4.3 Туроператоры и турагенты осуществляют свою деятельность на основании Федеральных законов и в соответствии с действующими в Российской Федерации правилами.

Пункт 4.4 Деятельность туроператоров заключается в формировании, продвижении и реализации туристского продукта.

Пункт 4.5 Формирование туристского продукта осуществляется туроператорами по их усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка, или по заказу туриста

или иного заказчика туристского продукта и состоит из следующих этапов:

- анализа конъюнктуры рынка;
- проектирования туристских услуг в соответствии с установленными требованиями ГОСТ 28681.1;
- планирования туристского продукта;
- ценообразования туристского продукта.

Пункт 4.5.1 Во внутреннем и въездном туризме формирование туристского продукта осуществляется путем разработки программы путешествия по определенному маршруту, включающей комплекс услуг, предоставляемых на основании договоров, заключаемых между туроператором и субъектами туристской индустрии.

Пункт 4.5.2 В выездном туризме формирование туристского продукта осуществляется на основании договоров, заключаемых туроператором с перевозчиком и принимающей стороной - иностранным туроператором или иным субъектом туристской индустрии иностранного государства.

Пункт 4.6 Продвижение туристского продукта осуществляется туроператором самостоятельно или турагентом на основании договора, заключаемого между туроператором и турагентом, и включает в себя:

- проведение рекламных кампаний в соответствии с действующим законодательством ;
- организацию и участие в специализированных выставках, ярмарках, рекламных турах, информационных конференциях;
- проведение PR-акций, в том числе распространение информации о туроператоре и его туристском продукте в прессе, на радио и телевидении, организация презентаций, корпоративных мероприятий и др.;
- работу с турагентствами по стимулированию сбыта.

Примечание - В целях стимулирования сбыта через турагентства используются комиссионные вознаграждения, бонусная система поощрений, совместная реклама, on-line бронирование, регулярная рассылка каталогов, проведение семинаров, организацию ознакомительных туров и др.;

- стимулирование потребителей.

Примечание - В целях стимулирования потребителей применяются бонусно-накопительная система реализации туристского продукта постоянным потребителям, призы и подарки с фирменной символикой, проведение конкурсов, викторин, использование системы скидок и др.

Пункт 4.7 Реализация туристского продукта осуществляется туроператором на основании договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме между туроператором и туристом или иным заказчиком, или турагентом на основании договора о реализации турпродукта, заключаемого между турагентом и туристом или иным заказчиком.

Пункт 4.7.1 Исполнитель и потребитель туристских услуг до заключения окончательного договора о реализации туристского продукта могут заключить в письменной форме предварительный договор, в котором указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора (маршрут

путешествия, вид транспорта, сроки поездки и ее продолжительность, категория средства размещения и пр.), а также сроки заключения сторонами договора о реализации туристского продукта.

Пункт 4.7.2 Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем (туристом или иным заказчиком) считается заключенным, если между сторонами достигнуто соглашение по всем его существенным условиям и договор подписан обеими сторонами.

Пункт 4.8 Реализация туристского продукта включает в себя:

- предоставление информации о реализуемых туристских услугах, входящих в туристский продукт;
- принятие заказа и бронирование туристских услуг;
- заключение договора о реализации туристского продукта;
- страхование туристов (экскурсантов);
- проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности;
- предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором;
- оценку и контроль качества исполнения туристских услуг.

Пункт 4.8.1 Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт.

Туроператоры и/или турагенты, реализующие туристский продукт в соответствии с агентским договором, заблаговременно предоставляют туристам или иным заказчикам полную, необходимую и достоверную информацию о реализуемых туристских услугах, входящих в туристский продукт.

Требования к содержанию информации для потребителей определяются законодательством и правилами оказания услуг по реализации турпродукта.

Пункт 4.8.2 Принятие заказа и бронирование туристских услуг.

Заказ на приобретение туристского продукта от потребителей принимается, как правило, в письменной форме и оформляется в виде предварительного договора.

Пункт 4.8.3 Заключение договора о реализации туристского продукта

Договор о реализации туристского продукта заключается в письменной форме и подписывается обеими сторонами или уполномоченными лицами. Договор должен содержать все существенные условия, определенные действующим законодательством о защите прав потребителей и действующими в Российской Федерации правилами.

Договоры о реализации туристского продукта, заключаемые турагентами, должны содержать дополнительные условия в соответствии с требованиями Гражданского кодекса.

Обязательной и неотъемлемой частью договора является туристская путевка установленного образца.

Пункт 4.8.4 Страхование туристов и проведение инструктажа.

Туроператор или по его поручению турагент, реализующие туристский продукт, обеспечивают медицинское страхование туристов и экскурсантов, возможность страхования дополнительных рисков, а также проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности в соответствии с требованиями ГОСТ Р

50644.

Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на руководителя туристской организации.

Пункт 4.8.5 Предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором.

Туроператоры несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение всех туристских услуг, предоставление которых предусмотрено договором о реализации туристского продукта в соответствии с законодательством.

2.2 Информационное сопровождение туриста

В качестве информационного сопровождения используются памятки туристу. По своей сути памятка туриста является своеобразной шпаргалкой для путешественников. Никакого юридического значения она не имеет. Тем не менее, наличие памятки говорит о профессионализме работников фирмы, их заботе об удобстве туриста, поскольку в памятке сжато излагается практическая информация, которая в документы зачастую не вносится.

Образец памятки туристу можно посмотреть в приложении Б.

2.3 Сопровождение туристов на маршруте

Руководитель туристской группы во время сопровождения группы туристов отвечает за дисциплину и порядок в группе, за полное и качественное обслуживание, за соблюдение сроков пребывания за рубежом, за соблюдением маршрута следования, за безопасность жизни и здоровья туристов, за сохранность имущества туристов, за охрану окружающей среды.

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

- прийти в офис фирмы за получением пакета документов не позднее 17.00 за день до выезда;
- проверить комплектность документов для туристической поездки и правильность их оформления;
- ознакомиться с: программой тура, описанием маршрута, данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения;
- инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, задержания туриста властями, пожаре, аварии на транспорте и др.);
- адресами и телефонами посольства, консульства или представительств России, ассистента страховой компании, полиции, ближайшего госпиталя, принимающей фирмы.

Получить:

- проездные групповые и индивидуальные документы;
- 4 визированных списка (если список на авиа, или ж.д. переход или разные переходы на заход и выход, то 5 визированных списков);
- 4 ксерокопии списка;
- 1 пачка с ксерокопиями паспортов туристов;
- приглашение;
- доверенность руководителя;
- лист посадки туристов с телефонами и адресам;

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

Руководитель при приеме выездных документов обязан проверить наличие всех документов в папке и тщательно проверить правильность их заполнения. С момента передачи документов руководитель несет полную ответственность за последствия, связанные с ошибками в данных документах.

Руководители групп занимают первые места в автобусе для того, чтобы была возможность работать с группой, оперативно решать вопросы, следить за дорогой. Если в автобусе находится две фирмы (группы), то одну половину автобуса занимает одна группа - другую половину - другая группа.

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

Во время посадки туристов в автобус необходимо проверить наличие документов:

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

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

Во время пребывания на маршруте руководитель не должен производить никаких дополнительных оплат, кроме тех, которые ему сообщили в офисе. Если идет любое отклонение от программы - сообщить в офис РФ. За любые совершенные им действия и самостоятельно принятые решения, в результате которых фирма несет убытки, руководитель несет финансовую ответственность. Поэтому во избежание подобных случаев - позвонить в офис (или на сотовые ответственных менеджеров) и сообщить о возникшей ситуации.

Во время прохождения границы пограничникам нужно подать на проверку 4 визированных списка (оригиналы), приглашение, трудовой договор, доверенность и ксерокопии туристов (каждая ксерокопия должна быть пронумерована согласно спискам и лежать в том же порядке). Все эти документы, кроме групповых списков

(оригиналы), пограничники должны вернуть.

Туристы должны следовать на паспортно-визовый контроль на русской и китайской стороне строго по номеру списка, руководитель на русской стороне проходит последним. После прохождения границы и паспортно-визовой службы в РФ нужно забрать 3 списка с печатями, в КНР - 2 списка. Обрато на китайской границе - 1 список. После прохождения русской границы на обратном пути руководитель должен обязательно забрать оригинал списка с красными (синими) печатями выхода. Без списка отчет у руководителя не принимается.

Все расходы для возвращения забытого списка с границы руководители несут самостоятельно.

По прибытию, по указаниям, полученным в офисе турфирмы, руководитель должен связаться ответственными лицами (контакты получают также в офисе турфирмы), отдать посадочный талон, уточнить количество человек в группе, дату обратного выхода и какие остановки будут на обратном пути. На обратном пути за день до отъезда уточнить время выезда группы.

Расселить туристов в гостинице. Проверить, как расселились (зайти к каждому туристу в номер и посмотреть все ли в порядке).

Присутствовать на завтраках и ужинах. При желании туриста помочь поменять деньги, организовать экскурсию и т.д. Повесить на доску объявлений информационный лист.

Встретиться с представителями принимающей фирмы, согласовать фактическую программу обслуживания, при необходимости внести изменения;

При возникновении факторов, могущих повлиять на изменение программы туристической поездки, сроков пребывания за границей, возможных угрозах жизни и здоровья туристов, принять все возможные меры для устранения этих угроз, незамедлительно сообщить об этом руководству турфирмы и в дальнейшем выполнять все распоряжения турфирмы.

При наступлении несчастного случая руководитель должен составить акт о несчастном случае при свидетелях. За один день до выезда сообщить время и место отправки. Проинструктировать туристов, чтобы на все перевозимые сумки были прикреплены таблички с названием турфирмы и фамилией туриста, сумки загружаются в автобус (грузовик).

В день выезда проконтролировать погрузку багажа туристов в автобус (грузовик) и выгрузку на автовокзале. Проконтролировать присутствие туристов на автовокзале и процедуру взвешивания багажа. Обеспечить организованную выгрузку багажа туристов и прохождение группой пограничного и таможенного контроля на территории РФ.

Руководитель не должен оплачивать никаких дополнительных сборов, таких как дизобработка колес, штраф за автобус и т.п.

Проконтролировать после прохождения российской таможни погрузку багажа туристов с учетом остановок по пути следования. Если за автобусом следует грузовик, то предупредить водителя грузовика, чтобы без присутствия руководителя он не открывал грузовик. Открывается грузовик в присутствии всех

руководителей, следовавших по маршруту. При разгрузке руководитель должен присутствовать, чтобы проследить за порядком разгрузки (для того, чтобы избежать случаев воровства личных вещей туристов). Вещи из грузовика выдаются согласно выданным талончикам с номером.

На промежуточных остановках по пути следования следить за багажниками.

Убедиться в том, что все туристы получили свой багаж и отправились домой. В случае пропажи багажа (сумок) сообщить незамедлительно менеджеру и в полицию.

3. Координация и контроль действий туристов на маршруте

3.1 Взаимосвязи предприятий инфраструктуры туризма

Туристическая инфраструктура - это совокупность предприятий, учреждений и заведений, деятельность которых направлена на удовлетворение потребностей людей, участвующих в оздоровлении или отдыхе, а так же путей сообщения и транспорта и объектов размещения туристов, обеспечивающих условия стабильного функционирования. Мы рассматриваем её целостной системой, состоящей из двух подсистем: социальной и производственной, которые взаимосвязаны и взаимообусловлены относительно обслуживающего субъекта. В свою очередь инфраструктура в определённой мере формирует туристические регионы, способствует туристической специализации и профилю хозяйствования, ведь благодаря наличию инфраструктурных связей между отдельными объектами определяют качество обслуживания на той или иной территории.

Инфраструктуру отдельного территориально-туристического сочетания рассматривают в таком сочетании услуг:

1. По перемещению туристов различными видами транспорта.
2. Гастрономические (обеспечение туристов питанием).
3. Экскурсионные (услуги экскурсоводов, переводчиков, сопровождающих групп).
4. Рекламно-информационные и сбытовые (услуги учреждений по бронированию мест на транспорте, в средствах размещения, информационно-туристических центрах, рекламных агентствах, медиа, издательствах и др.)
5. Удовлетворении познавательных, развлекательных и бытовых интересов .
6. Торговых предприятий.
7. Юридических, банковских и страховых учреждений.
8. Контрольно-административных органов (пограничных, таможенных, милицейских служб).

Развитие социальной инфраструктуры должно отвечать высоким стандартам обслуживания, т.к. турист, удалённый от постоянного места жительства и максимально освобождённый от повседневных забот, требует эффективного обслуживания в свободном времяпрепровождении. Здесь важное место принадлежит заведениям размещения туристов, общественному питанию, бытовому обслуживанию. Именно они могут создавать качественные параметры личного потребления человека. Однако, главными сегментами туристской индустрии являются: транспортные компании, предприятия размещения, предприятия питания, экскурсионное обслуживание, тур. агентства и туроператорские компании.

3.2 Оформление отчета о туристской поездке

Туристские отчеты - единственный источник информации о районах путешествия. Подготавливая маршрут, мы пользуемся отчетами наших предшественников. Как должен составляться отчет:

Текстовая часть

Текстовая часть отчета должна содержать следующие разделы:

- 1) справочные сведения о путешествии (1-2 страницы);
- 2) сведения о районе путешествия (2-5 с.) - обязательно для походов V-VI категории, для остальных - по указанию МКК;
- 3) организация путешествия (2-6 с.);
- 4) график движения и техническое описание маршрута (10- 20с.);
- 5) итоги путешествия, выводы, рекомендации (2-5 пункта.);
- 6) приложения (3-5 с.).

Справочные сведения о путешествии:

1. Подробные сведения о нитке маршрута, протяженность и продолжительность маршрута, перечень отдельных его этапов с различными способами передвижения (для комбинированных путешествий);
2. Название и шифр МКК, давшей заключение по заявочным материалам;
3. Список группы с указанием фамилии, имени, отчества каждого участника, домашних адресов, туристского опыта и обязанностей в группе;
4. Сведения о районе путешествия;
5. Краткая общегеографическая характеристика района, в том числе описание природных особенностей района, данные о населенных пунктах и средствах сообщения между ними, сведения о местных достопримечательностях;
6. Туристская характеристика района, основанная на собственных наблюдениях, а также на материалах, полученных из других источников.

Организация путешествия:

Предпоходная подготовка и тренировки, особенности разработки маршрута, основания для выбора основного и запасных вариантов. При изменении первоначального плана путешествия необходимо указать причины, вызвавшие эти изменения. Здесь же приводятся сведения о прохождении маршрута каждым участником (все ли препятствия были пройдены).

Раздел должен ответить на вопросы: как готовилось путешествие, почему был выбран именно этот маршрут, насколько безошибочным оказался первоначальный план путешествия?

График движения и техническое описание маршрута:

Излагается техническая характеристика маршрута. Эти сведения приводятся в виде таблицы и раскрываются в тексте. Сложные участки маршрута (перевалы, пороги, переправы, места со сложным ориентированием и т. п.) описываются более подробно, с указанием действий группы на них. Особое внимание должно быть уделено описанию мер по обеспечению безопасности на маршруте, а также способам ориентирования в условиях ограниченной видимости.

Раздел должен ответить на вопрос: «Как проходил маршрут данной группой?».

Итоги путешествия, выводы, рекомендации:

Приводятся итоги путешествия, даются выводы по принятым в походе тактическим и техническим решениям, рекомендации по прохождению маршрута, отдельных препятствий, предлагаются наиболее интересные варианты.

Раздел должен ответить на вопрос: «Как этот маршрут можно пройти лучше, легче и интереснее?».

Приложения:

- Списки личного и группового снаряжения, содержание аптечки и ремонтного набора, их вес. Оценка пригодности инвентаря, использованного в путешествии. Рекомендации по снаряжению и инвентарю;
- Список продуктов и рацион питания на маршруте, их вес, приводятся рекомендации о возможности пополнения запасов продуктов питания на маршруте;
- Общий вес продуктов и: снаряжения на группу и, в среднем, на одного участника (для автопоходов не актуально);
- Смета расходов на путешествие;
- Расписание движения транспорта, время работы узлов связи, органов власти, пунктов медицинской помощи и т. п.;
- Дневник группы (или выдержки из него);
- Список литературы, перечень туристских отчетов и других источников информации, использованных при подготовке путешествия и при составлении отчета.

Фотографии:

Фотографии, прилагаемые, к отчету, должны характеризовать сложные участки маршрута, показывать действия группы на них, помогать последующим группам ориентироваться на местности, подтверждать прохождение маршрута всей группой, отображать природу и достопримечательности района.

На фотографиях, имеющих целью облегчить последующим группам ориентирование на маршруте, наносятся сплошной линией-пройденный и пунктиром-рекомендуемый маршруты с указанием направления движения, мест ночлегов, основных ориентиров, названий перевалов, вершин, рек, порогов и т. п.

Фотографии должны иметь сквозную нумерацию и тексты, содержащие названия объектов съемки и места съемки.

Картографический материал:

К отчету прилагается обзорная карта (схема) района путешествия с нанесенными на ней маршрутом, его запасными вариантами, направлением движения, местами ночлегов (с указанием даты остановки на ночлег) и основными препятствиями и ориентирами (пороги, переправы, перевалы), местами съемки основных фотографий (с указанием номера фотографии).

Карта дополняется эскизами (кроками) наиболее сложных участков маршрута с указанием путей их преодоления или обхода и необходимых ориентиров.

Для малонаселенных мест нужно указать места возможной заправки и ремонта транспортных средств. Если в походе использовался GPS-навигатор, обязательно приложите к отчету трек, и точки. Трек лучше разбить по дням. Так же нужно не забывать указывать в заголовке отчёта номер маршрутной книжки и подписывать

отчёт.

4. Организация досуга туристов

4.1 Рекомендации по совершенствованию работы по организации досуга туристов турист поездка контроль сопровождение

Организацией досуга в туристических комплексах занимается специальная служба, которая называется "анимационной". Именно наличие такой службы, ее материально-техническое оснащение, кадровое обеспечение зависят от статуса и роли туристического комплекса на рынке анимационного-туристических услуг, его коммерческого успеха и перспективы развития.

Увеличить количество клиентов конкретного туристического центра можно не только путем увеличения количества гостиничных номеров, четкой работы авиалиний, устранения коммунальных проблем, но и путем создания условий для комфортного, разнообразного, интересного отдыха, обеспечения высококачественного обслуживания досуга. С этой целью разрабатываются программы международных акций, научных конференций, симпозиумов, предлагаются спортивные мероприятия (конные прогулки, парусный спорт, горный туризм, экскурсии), азартные игры, посещение исторических памятников. Разнообразие форм проведения досуга является залогом успешного функционирования всего туристического комплекса.

Однако программа досуга должна соответствовать общей стратегии развития туристического комплекса. Созданная при туристическом комплексе анимационная служба функционирует в соответствии со стратегией развития всей организации и тесно сотрудничает с другими подразделениями: финансовым, юридическим, кадровым, техническим, службой безопасности. Работники такой службы не только разрабатывают программу работы с клиентами, но и принимают участие в формировании ценовой политики заведения, в решении кадровых вопросов, эксплуатационных, транспортных, туристско-экскурсионных и других проблем. Планируя досуг, учитывают социально-демографические особенности туристов - их национальность, возраст, численность группы и длительность пребывания, культурные особенности, этническую принадлежность, религиозные взгляды, традиции и привычки и т.п. Не лишним будет мотивы, побуждающие человека к туристической деятельности, потребности, которые они стремятся удовлетворить, посещая развлекательные мероприятия (общения, творчества, эмоционального обогащения, активности, восстановления физических сил, покоя, эстетического наслаждения).

Эффективно организовать досуг невозможно без талантливых специалистов аниматоров "классического" образования для специалистов туристической и индустрии развлечений, овладения профессиональных знаний сегодня недостаточно. Немаленькую роль играют такие черты аниматора, как тактичность и деликатность, коммуникабельность и доброжелательность, умение "слышать" клиента и оперативно реагировать на его проблемы, выносливость и крепкое здоровье. Недаром в ведущих туристических центрах мира пропагандируется, как основной принцип анимационной службы индивидуальный подход в работе с

клиентом. Речь идет о праздновании дней рождения туристов, их профессиональных праздников, семейных юбилеев, личных значимых событий. Главной проблемой для молодых специалистов является, обычно, отсутствие практического опыта, гибкости и творческого мышления, неумение использовать приобретенные знания и навыки в практической деятельности. Поэтому сегодня к организаторам досуга в туристической отрасли предъявляются следующие требования: высшее образование, опыт работы, желание совершенствовать свою квалификацию, наличие соответствующих личностных качеств. С целью повышения квалификации организаторов досуга в туристических комплексах проводятся различные курсы, проектные семинары, практикумы, тренинги, действуют творческие лаборатории и школы.

5. Организация экскурсионной деятельности

5.1 Технология работы экскурсовода во время экскурсии

Экскурсоводу необходимо постоянно пополнять и совершенствовать свои политические и специальные знания, обладать чувством нового, изучать запросы и интересы аудитории; проявлять воспитанность, высокую культуру в работе; быть вежливым, тактичным в общении с экскурсантами; владеть методикой проведения экскурсии; любить свое дело.

Важное условие успешного проведения экскурсии - владение экскурсоводом искусством слова, свободное изложение материала. Это предъявляет определенные требования к культуре речи экскурсовода: во-первых, речь должна быть построена грамотно, логично; во-вторых, чтобы дать наиболее полное представление об объектах, исторических событиях, конкретных лицах, речь должна быть точной и в то же время образной, что достигается умелым использованием сравнений, цитат, ярких эпитетов, метафор, пословиц, поговорок. Речь должна быть экономной. Экскурсоводу следует заранее тщательно продумать свою речь, найти нужные слова и точные формулировки для анализа экскурсионных объектов и рассказа о связанных с ними событиях.

Экскурсовод должен тщательно отбирать специальные термины и иностранные слова и в совершенстве владеть техникой речи: четкостью дикции, правильным произношением звуков. Следует избегать монотонности рассказа, так как эмоциональное изложение материала содействует повышению внимания экскурсантов, более глубокому восприятию темы в целом.

Немаловажное значение имеет правильно выбранный темп рассказа. Скорость речи экскурсовода зависит от содержания экскурсии (например, медленнее излагаются выводы, обобщения) и скорости движения автобуса. Объект находится в поле зрения экскурсантов, считанные секунды, и экскурсовод должен дать основной материал, ускоряя темп речи. Торопливость речи в течение экскурсии недопустима, поскольку у экскурсантов может создаться впечатление о безразличии экскурсовода к теме экскурсии.

Экскурсовод не должен говорить непрерывно в течение всей экскурсии. Короткие паузы необходимы для подчеркивания фразы, перед изложением выводов, обобщений. Более длительные паузы допускаются при переездах от объекта к

объекту. В городских экскурсиях они, как правило, не превышают 1-2 мин., в загородных - 15-20 мин.

На аудиторию оказывают сильное воздействие интонация, эмоциональность рассказа экскурсовода, которая придает своеобразную окраску рассказу, показывает отношение экскурсовода к событиям, объектам, о которых идет речь. Тон рассказа в экскурсии должен меняться в зависимости от событий, о которых идет рассказ, от чувств, которые пытается выразить экскурсовод.

Экскурсовод должен находиться в приподнятом рабочем настроении и каждый раз заново переживать события и факты, излагаемые в экскурсии. Увлеченность темой, умение подняться над обыденностью, эмоциональность в изложении материала - эти качества экскурсовода вызывают ответную реакцию у слушателей. В этом случае обеспечен контакт даже с самой неподготовленной аудиторией.

Экскурсовод в начале экскурсии должен установить контакт с группой, определить её интересы, уровень знаний, и исходя из этого вести рассказ и показ по теме.

Например, если группа состоит из местных жителей, которые все здания, памятники и другие объекты видят каждый день, задача экскурсовода сводиться к показу деталей объектов и рассказу о малоизвестных фактах.

Иногда экскурсоводу необходимо снять напряжение с экскурсантов, появляющееся обычно не по его вине (не пришел вовремя автобус, не работает микрофон, испортилась погода и т.п.). Уместная шутка, улыбка, приподнятое настроение способствует установлению хорошего "психологического климата" на все время экскурсии. Однако юмор должен быть тактичным, ненавязчивым. Стремление во что бы то ни стало развеселить экскурсантов показывает, что экскурсовод недостаточно серьезно относится к экскурсии, что приводит к утрате контроля над группой.

Общее впечатление об экскурсии во многом определяет личность экскурсовода.

Экскурсовод должна отличать доброжелательность, уважение к личности экскурсантов; чуткость, внимательность к их психологическому состоянию; ровность, выдержка в отношениях с экскурсантами. Экскурсовод должен быть точен, являться к месту приема экскурсионной группы заблаговременно, за 10-15 мин. до начала экскурсии. Следует помнить, что немаловажное значение в установлении контакта с группой имеет внешний вид экскурсовода - скромность в одежде, причёске, выражение лица, походка, жесты.

Однако главное в экскурсии - это её высокая идейность и убедительность содержания, яркая эмоциональная форма проведения, широкий культурный диапазон экскурсовода. От этого зависит авторитет экскурсовода, и завоевывается он каждый раз заново в процессе экскурсии.

Подготовка экскурсии

Методика экскурсионной работы

Методика экскурсионной работы состоит из двух главных частей - методики подготовки экскурсии и методики ее проведения. Подготовка экскурсии включает разработку новой темы экскурсии и подготовку экскурсовода к новой для него теме. В методике проведения экскурсий можно выделить общую и частные методики. Общая методика представляет собой систему приемов показа и рассказа,

применяемых в любой экскурсии, частные же объединяют приемы проведения экскурсий в зависимости от их классификации.

Этапы подготовки экскурсии

1. Определение цели и задачи экскурсии.
2. Выбор темы.
3. Отбор литературы.
4. Ознакомление с экспозициями и фондами музеев.
5. Отбор и изучение экскурсионных объектов.
6. Составление маршрута экскурсии.
7. Подготовка текста экскурсии.
8. Комплектование "портфеля экскурсовода".
9. Составление методической разработки.
10. Проведение пробной экскурсии и ее утверждение.

В процессе подготовки экскурсии при отборе объектов проводится их оценка по следующим показателям (критериям):

1. познавательная ценность;
2. известность (популярность);
3. необычность (экзотичность), неповторимость;
4. выразительность (внешняя выразительность самого объекта или взаимодействие экскурсионного объекта с окружающей его средой);
5. сохранность (состояние объекта в данный момент, его подготовленность к показу);
6. месторасположение (расстояние до объекта, удобство подъезда к нему, пригодность дороги для автотранспорта, наличие места для удобного расположения группы возле объекта).

Изучение объектов экскурсоводами не должно ограничиваться знакомством с литературными источниками. Обязателен непосредственный тщательный осмотр объекта на месте, в естественной обстановке, что поможет экскурсоводу в будущем свободно ориентироваться у объекта, квалифицированно вести показ.

По мере сбора сведений об объекте рекомендуется заносить их в специальные карточки, которые являются хорошим справочным материалом для экскурсоводов. В карточку вносятся следующие сведения:

1. наименование объекта (первоначальное и современное);
2. историческое событие, с которым связан объект, дата события;
3. местонахождение объекта и на чьей территории он расположен (город, поселок, промышленное предприятие, совхоз, колхоз);
4. описание объекта (автор, дата сооружения, из каких материалов изготовлен, текст мемориальной надписи);
5. источники сведений об объекте: литературные и архивные данные, устные предания (указываются основные печатные работы и место хранения неопубликованных работ);
6. сохранность памятника (состояние памятника и территории, на которой он находится, дата реставрации);

7. охрана памятника (на кого возложена, каким решением);
8. в каких экскурсиях памятник используется в качестве объекта показа;
9. дата составления карточки, фамилия и должность составителя.

Показ экскурсионных объектов

В основе экскурсионной методики лежат показ и рассказ. Главное в методике проведения экскурсии - это умение показать объекты, рассказать как о самих объектах, так и связанных с ними исторических событиях.

Методика показа объектов сложна и в зависимости от способа передвижения экскурсионной группы, состава участников, познавательной ценности, степени сохранности объектов осуществляется с помощью различных приемов.

В основе проведения экскурсии лежит принцип "от показа к рассказу", причем показ объектов занимает в ней ведущее место. Показ в экскурсии - это целенаправленный, последовательный процесс представления экскурсоводом тех объектов, на которых раскрывается содержание экскурсионной темы. Показ объектов должен вестись целенаправленно, в соответствии с поставленными воспитательными и познавательными целями, иначе экскурсия может превратиться в развлекательное мероприятие.

Показ объектов на экскурсии должны отличать последовательность и логичность. Необходимо стремиться также, чтобы при показе каждый последующий объект находился в непрерывной связи с предыдущим. Это позволяет сохранить преемственность в материале экскурсии. При осмотре объектов следует выделять главный объект с постепенным переходом к другим, дополняющим и расширяющим материал по рассматриваемой проблеме. В составе крупного ансамбля экскурсовод отдает предпочтение тем объектам, которые оказывают наиболее сильное эмоциональное воздействие. При показе объектов необходимо помнить, что методическая разработка для осмотра каждого объекта предусматривает определенную протяженность во времени.

Показ объектов на экскурсии осуществляется с помощью разнообразных методических приемов. наиболее широко применяются предварительный осмотр, экскурсионный анализ, зрительная реконструкция и монтаж, локализация событий, зрительное сравнение, показ наглядных пособий. Экскурсоводу кроме этих приемов необходимо владеть методикой показа объектов по ходу движения автобуса и методикой показа мемориальной доски.

1. Прием предварительного осмотра. Предварительный осмотр дает возможность направить внимание экскурсантов на объект, подготовить их мышление к зрительному и слуховому восприятию материала. Осмотр объекта предваряет рассказ. Экскурсовод называет памятник и дает экскурсантам время для самостоятельного наблюдения, ознакомления с его общим видом, выявления наиболее запоминающихся деталей, сопоставления своих сведений о нем, почерпнутых из иллюстраций в книгах, на открытках, с тем, что он непосредственно наблюдает в данный момент. Предварительный осмотр продолжается не более 1,5-2 минуты, не сопровождается рассказом экскурсовода и обычно используется при показе панорамы города архитектурного ансамбля, живописного ландшафта и т.д.

2. Экскурсионный анализ. Это прием показа, с помощью которого происходит детальное наблюдение объекта в целом или отдельных его частей. Зрительно воспринимаемый в данный момент объект мысленно расчленяется на составные части для более глубокого изучения их свойств. Существуют следующие виды экскурсионного анализа: искусствоведческий, исторический, естественнонаучный.

3. Прием зрительной реконструкции. При показе тех объектов или памятных мест, которые в данный момент предстают перед экскурсантами в измененном виде, необходимо мысленно восстановить их первоначальный облик. Часто на экскурсиях требуется воссоздать картины прошлого или будущего. Данный прием применяется при показе памятных мест, где происходили военные действия, народные восстания, забастовки, революционные выступления, исторические встречи и другие знаменательные события.

4. Прием локализации событий. Если экскурсоводу необходимо привлечь внимание экскурсантов к какому-либо объекту ввиду его особой важности, используется методический прием локализации. Прием локализации - это способ показа исторического события, явления в точной локальной (местной) обстановке, в которой они протекали. Воссоздаваемое историческое событие локализуется словами "здесь", "в этом месте", "в этом направлении" и т.д. Прием локализации вызывает у экскурсантов чувство сопричастности рассматриваемым событиям, оказывает на них сильное эмоциональное воздействие и не случайно получил у туристско-экскурсионных работников название "власть места". Особенно часто прием локализации используется в экскурсиях на историко-революционные, военно-исторические, производственно-экономические темы.