Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ИМЕНИ И.С. ТУРГЕНЕВА»

Факультет технологи, предпринимательства и сервиса

Кафедра туризма и гостиничного дела

**ОТЧЕТ**

**о прохождении преддипломной практики**

**в ООО «ТАТИ ТУР»**

Студент Антошечкина Мария Александровна

курс 5

группа 531

Руководитель практики

от института к.э.н., доцент Шмарков Михаил Сергеевич

Руководитель практики от

предприятия Гниздюх Елена Петровна

Орел - 2017

# **СОДЕРЖАНИЕ**

[**СОДЕРЖАНИЕ** 2](#_Toc485115799)

[**ВВЕДЕНИЕ** 3](#_Toc485115800)

[**1.** **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРЕДПРИЯТИИ** 5](#_Toc485115801)

[**1.1. Общая характеристика предприятия** 5](#_Toc485115802)

[**1.2. Анализ маркетинговой деятельности предприятия** 7](#_Toc485115803)

[**2.АНАЛИЗ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА УРОВЕНЬ БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ** 9](#_Toc485115804)

[**2.1. Анализ выполнения норм безопасности при реализации комплексного туристского продукта** 9](#_Toc485115805)

[**2.2 Предложения по повышению норм безопасности комплексного туристского продукта** 17](#_Toc485115806)

[**ЗАКЛЮЧЕНИЕ** 22](#_Toc485115807)

[**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ** 23](#_Toc485115808)

# **ВВЕДЕНИЕ**

Туризм является одной из ведущих и наиболее развивающихся отраслей экономики и за быстрые темпы он признан экономическим феноменом столетия. Быстрому развитию туризма способствует расширение политических, экономических, научных и культурных связей между государствами и народами мира. Массовое развитие туризма позволяет миллионам людей расширить свой кругозор, познакомиться с достопримечательностями, культурой, традициями той или иной страны.

Во многих странах туризм играет значительную роль в формировании валового внутреннего продукта, активизации внешнеторгового баланса, создания дополнительных рабочих мест и обеспечение занятости населения, оказывает огромное влияние на такие ключевые отрасли экономики, как транспорт и связь, строительство, производство товаров народного потребления, то есть выступает своеобразным стабилизатором социально-экономического развития.

Практическое обучение является важнейшей составной частью учебно-воспитательного процессы и эффективной формой подготовки специалиста к трудовой деятельности.

В процессе прохождения преддипломной практики необходимо углубить знания, полученные на теоретических занятиях, приобрести необходимые умения и навыки практической деятельности.

Целью практики является знакомство с основными принципами ведения туристской деятельности, управленческими и иными связями, правилами взаимодействия с потребителями туристских услуг, а так же изучение основных норм и правил безопасности при реализации комплексного туристского продукта.

Задачами преддипломной практики являются:

* Закрепление, расширение и систематизация знаний, полученных при изучении специальных предметов;
* приобретение практических навыков в реальных условиях предприятия;
* овладение навыками правильного документального оформления операций;

Целью настоящего отчета является проведение диагностики выполненной работы в процессе прохождения практики, выполнение практических заданий, поставленных во время прохождения практики и их решения.

В период с 15 апреля по 11 июня 2017 года я проходила преддипломную практику в туристическом агентстве ООО «ТАТИ ТУР».

Базой прохождения практики является ООО «ТАТИ ТУР».

Объектом исследования является безопасность в туризме.

Предметом исследования выступает обеспечение норм безопасности при формировании и реализации комплексного туристского продукта.

Во время прохождения преддипломной практики, были рассмотрены вопросы, которыми занимается туристическое агентство ООО «ТАТИ ТУР», бронирование туров, заполнение путевок и договоров, работа с клиентами, взаимодействие с различными службами при организации путешествия, а также проблемы страхования в туризме. Прохождение преддипломной практики и составление отчета по ней послужило сбором практической информации для написания выпускной квалификационной работы.

# **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРЕДПРИЯТИИ**

## **1.1. Общая характеристика предприятия**

Организационно-правовая форма предприятия ООО «ТАТИ ТУР» - общество с ограниченной ответственностью.

Туристическое агентство ООО «ТАТИ ТУР» работает на рынке туристических услуг с 2010 года. Офис агентства находится по адресу: г. Орел, ул. Ленина, д.17 (ТЦ «Малиновая Вода» 2-ой этаж).

Агентство имеет долгосрочные контракты с ведущими российскими и зарубежными туроператорами. Среди них TEZ TOUR, Библио-Глобус, Пегас Туристик, Натали Турс, TUI, Mouzenidis Travel и другие.

При обращении клиента в туристическое агентство ООО «ТАТИ ТУР» ему предлагают просмотреть информационный листок к туру, который содержит следующую информацию:

1. Раздел №1. Описание турпродукта по дням.
2. Раздел №2. Характеристика условий тура. В данном разделе описаны условия размещения в каждом пункте (месте) пребывания (тип здания, оборудование, характеристика номерного фонда и т.д.), перечень услуг, получаемых за дополнительную плату.
3. Раздел №3. Информация о странах пребывания. В этом разделе помещается следующая информация:

* Особенности въезда и выезда в страну, визы, санитарные правила, таможенные правила;
* специфика поведения в каждой стране, особенные ограничения в связи с преобладающей религией;
* местные традиции и обычаи (правила приличий, одежды, чаевые и прочее);
* магазины, досуг, развлечения, ночная жизнь;
* деньги, обмен валюты;
* почта, телеграф, телефон, интернет;
* достопримечательности, в том числе по маршруту;
* другая необходимая информация.

1. Раздел №4. Правила обеспечения безопасности. Здесь указывается следующая информация:

* Характеристика состояния общественного порядка в стране и общие рекомендации в связи с ними;
* правила санитарии и гигиены;
* как воспользоваться страховкой в экстренных случаях;
* опасные животные, насекомые и растения;
* погодные условия и рекомендации по экипировке.

Униформы, характерной для всего персонала агентства не имеется, но присущи бейджи с указанием предприятия, именем и занимаемой должностью работника.

Агентство имеет городскую и мобильную телефонные линии, факс, ксерокс, несколько компьютеров, принтер, кондиционер, подключение к сети Интернет. Так же для удобной работы сотрудников есть в наличии основные канцелярские принадлежности, которые облегчают многие вопросы, связанные с работой с бумагами, оформлением договоров, составлением различных документов.

Общая численность штата работников предприятия – 3 человека. Опыт успешной деятельности сотрудников агентства на рынке туристического бизнеса более семи лет.

Генеральным директором является Гниздюх Елена Петровна.

Менеджер по международному туризму – Гниздюх Ангелина Александровна.

Менеджер по внутреннему туризму – Белошапкина Диана Александровна.

Целями туристического агентства ООО «ТАТИ ТУР» являются:

* Организация туристических, экскурсионных, санаторно-курортных, деловых поездок, индивидуальные туры, семейный отдых;
* лечение за рубежом;
* недвижимость в Греции. Организация покупки или продажи, помощь в оформлении сделок;
* оформление виз и загранпаспортов;
* туры по специальной цене;
* отдых в России и за рубежом;
* автобусные туры к морю.

Режим работы круглогодичный: по будням с 9:00 до 19:00 без перерыва на обед, по субботам и воскресеньям с 10:00 до 14:00 без перерыва на обед.

Сегодня ООО «ТАТИ ТУР» динамично развивается и идет в ногу со временем, соответствуя требованиям клиентов, пожеланием партнеров, возрастающим стандартам качества индустрии туризма и гостеприимства. Агентство эффективно выстраивает работу с крупнейшими российскими и зарубежными туроператорами, расширяет свою клиентскую базу, повышает качество предоставляемых услуг и каждый сезон реализует новые туристические направления.

## **1.2. Анализ маркетинговой деятельности предприятия**

Маркетинговая деятельность предприятия играет важную роль в организации работы. После выбора основных стратегических направлений действий предприятия необходимо их конкретизировать через планирование программы маркетинга. Любая туристическая фирма должна постоянно следить за всеми изменениями на туристическом рынке.

Туристическое агентство ООО «ТАТИ ТУР» тщательно отслеживает все изменения на туристическом рынке, изучает деятельность фирм-конкурентов, начинает сотрудничать с успешными и крупнейшими российскими и зарубежными туроператорами в зависимости от необходимых для агентства предложений.

Целью маркетинговой деятельности ООО «ТАТИ ТУР» является удовлетворение потребностей населения, и привлечение новых клиентов для повешения прибыли и имиджа предприятия.

Туристическое агентство ООО «ТАТИ ТУР» предоставляет услуги, которые позволяют удовлетворить естественный интерес людей познакомится с образом жизни, менталитетом и культурой других стран. Предоставляемые агентством услуги ориентированы на индивидуальных туристов или небольшие группы, состоящие из трех-четырех человек, которые заинтересованы в том, чтобы получить глубокое представление о реальной жизни не только в России, но и за рубежом.

В зависимости от выбора клиента, программа может быть составлена из индивидуализированных экскурсий по заказу клиента, с учетом всех его интересов и пожеланий для отдыха.

В настоящее время, агентство привлекает клиентов по прямым контактам или по рекомендации. Туристическое агентство ООО «ТАТИ ТУР» занимается поиском иностранных партнеров, сотрудничество с которыми, в конечном счете, привело бы к увеличению прибыли предприятия.

# **2.АНАЛИЗ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА УРОВЕНЬ БЕЗОПАСНОСТИ В ТУРИЗМЕ**

## **2.1. Анализ выполнения норм безопасности при реализации комплексного туристского продукта**

При прохождении преддипломной практики в туристическом агентстве ООО «ТАТИ ТУР» я узнала, что немаловажным фактором при реализации комплексного туристского продукта является обеспечение безопасности туриста при проведении путешествия. Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляется юридическим лицом. При этом ключевыми организациями, которые обязаны организовать процесс обеспечения безопасности формируемого и реализуемого туристского продукта, согласно Федеральному закону №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» являются туроператоры.

При формировании и реализации туристского продукта туроператоры обязаны:

- провести анализ возможных рисков для туристов;

- предусмотреть меры для снижения возможных рисков до приемлемого уровня;

- создать необходимые условия для обеспечения личной безопасности туристов, сохранности их имущества, беспрепятственного получения неотложной медицинской и правовой помощи;

- своевременно предоставлять туристам и экскурсантам необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте;

- обеспечивать услуги инструкторов-проводников, если организуемые путешествия (экскурсии) связаны с прохождением туристами (экскурсантами) маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни, здоровья в горной и труднопроходимой местности (спелеологические, водные и др. объекты);

- незамедлительно информировать федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного самоуправления, специализированные службы МЧС, спасательные службы и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях на маршрутах или во время проведения экскурсий на территории Российской Федерации и за ее пределами;

- предоставлять туристам (экскурсантам) гарантии оплаты медицинской помощи, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования таких гарантий;

- предоставлять возможность дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков туристов при наличии угрозы безопасности;

- при возникновении необходимости организовать эвакуацию пострадавшего туриста (экскурсанта) с места происшествия и из страны (места) временного пребывания;

- приостановить путешествие, экскурсию в случае возникновения риска чрезвычайного происшествия (ситуации);

- обеспечить проведение для туристов (экскурсантов) необходимых инструктажей по безопасности с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута) или экскурсии;

- предоставлять туристам (экскурсантам) информацию о реальной возможности спасения, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи, схемах оповещения и сеансах связи; об аттестации маршрутов, о местах дислокации поисково-(аварийно)-спасательных служб МЧС Российской Федерацию

Безопасность туристов обеспечивается посредством реализации комплекса мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания туристских услуг и соблюдением туристами требований личной безопасности.

На современном этапе развития туристской индустрии деятельность большинства туроператоров направлена организацию выездного туризма. Туроператорские организации помимо основных требований по обеспечению безопасности турпродуктов дополнительно должны:

* обеспечить четкое взаимодействие с консульскими учреждениями страны выезда российских туристов в чрезвычайных ситуациях;
* предусмотреть при заключении договоров с принимающей стороной ответственность за обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества российских туристов и возмещение причиненного им ущерба, а также предоставление медицинской и правовой помощи;
* оформить необходимые страховые документы со страховым покрытием, обеспечивающим оказание туристам необходимой медицинской помощи.

При изучении деятельности различных организаций по обеспечению безопасности при формировании и реализации комплексного туристского продукта, можно выделить несколько крупных туроператоров, таких как Natali Tours м Mouzenidis Travel. Оба этих туроператора предоставляют различные условия и гарантии по обеспечению безопасности. Например, как услуги обязательного страхования туристов и дополнительного страхования. Данные туроператоры ставят проблему безопасности в приоритет и постоянно занимаются развитием своих предложений по ее организации. Так, Natali Tours предоставляет различные страховые гарантии, в том числе и страхование от невыезда по различным причинам (задержка в выдачи визы, болезни туриста, задержки рейса). Если говорить о туроператоре Mouzenidis Travel, то он, кроме предоставления страховых гарантий имеет парк современных и комфортабельных автобусов, которые отвечают всем стандартам и требованиям безопасности. В связи с этим, обычная поездка или долгое путешествие может свести к минимуму появления чрезвычайных ситуаций. Кроме того, данные туроператоры имеют принимающие стороны в разных странах, что позволяет снизить риск нарушения норм безопасности туристов по вине сторонних организаций.

Основная задача туроператорских организаций при формировании и реализации туристского продукта состоит в максимальном обеспечении безопасности туристов всеми возможными способами.

Если подробнее изучить смысл сочетания «норма безопасности», то можно утверждать, что это правило, которое обязывает или запрещает что-либо.

Правила безопасности – это совокупность обязанностей и запретов, которые субъект должен соблюдать, чтобы исключить или свести к минимуму вред, причиняемы источником повышенной опасности, либо предотвратить причинение ущерба объекту повышенной охраны любым источником опасности.

При изучении информации о рынке туризма, я увидела динамику массовых банкротств турагентских и туроператорских компаний, авиаперевозчиков. Данные банкротства произошли по различным, не известным нам причинам, но повлекли за собой единый результат – появление множества новых источников опасности для туристов.

Поэтому, некоторые ситуации по обеспечению норм безопасности следует регулировать государству.

Поток туристов за рубеж постоянно возрастает, а соответственно возрастает количество возможных рисков для туристов во время реализации программ туров. Большое количество различных чрезвычайных происшествий, которые мы наблюдали в последние годы на рынке туризма привело к усилению внимания государства к обеспечению безопасности в туризме.

Среди наиболее крупных чрезвычайных происшествий последних лет можно выделить:

* крушение самолета над Синайским полуостровом в 2015 году;
* теракты в различных странах.

Особенно следует выделить крушение самолета над Синайским полуостровом. Данная авиакатастрофа стала крупнейшей в истории советской и российской гражданской авиации. Этот инцидент повлек за собой серьезные последствия для турбизнеса, которые ощущаются до сих пор. Государство вмешалось в ситуацию и взяло ее под свой контроль. В связи с этим, формирование и реализация туров в Египет запрещено до сих пор. Данный запрет серьезно повлиял на деятельность многих туристических операторов и агентств.

Сейчас, государство Египта утверждает, что после трагедии, страна потратила миллионы долларов на создание современной системы безопасности в аэропортах. Особенно, в курортных городах. Тем не менее, в Египте признают, что проблемы с организацией безопасности в аэропортах пока есть. В таблице 1 приведены примеры реакции государства на крупнейшие чрезвычайные происшествия.

Таблица 1– Характер реакции государства на чрезвычайные происшествия в туристской индустрии

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Чрезвычайное происшествие | Страна | Количество погибших | Характер реакции со стороны государства |
| 1 | Теракт в редакции журнала Charlie Hebdo | Франция | 12 | Рекомендация о непосещении страны ввиду террористической опасности |
| 2 | Серия атак террористов-смертников | Франция | 130 |
| 3 | Теракты в аэропорту и на станции метро | Бельгия | 35 |
| 4 | Теракт в аэропорту имени Ататюрка | Турция | 45 | Запрет на полеты в Турцию |
| 5 | Атака террориста на Английской набережной | Франция | 84 | Рекомендация о непосещении страны ввиду террористической опасности |
| 6 | Авиакатастрофа над Синайским полуостровом | Египет | 224 | Запрет на полеты в Египет |

Как видно из данных таблицы 2, в каждом теракте пострадало значительное количество человек. Наиболее серьезной и масштабной оказалась авиакатастрофа самолета над Синайским полуостровом. 31 октября 2015 оборвались жизни 224 человек, находившихся на борту рейса «Когалымавиа» 9268. Эта авиакатастрофа стала крупнейшей в истории советской и российской гражданской авиации. Этот удар повлёк серьёзные последствия для турбизнеса, которые ощущаются до сих пор. Продавать туры в Египет туристским компаниям запрещено до сих пор.

Также в задачи государства входит обеспечение репутационной безопасности туристского бизнеса, в результате чего постоянно происходит совершенствование норм безопасности, предусмотренных отраслевым законом №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Статья 10 отраслевого закона в новой редакции гласит: «В случае заключения туристом и (или) иным заказчиком с одним туроператором отдельного договора на оказание услуг по перевозке и отдельного договора на оказание услуг по размещению на одно и то же лицо и на один и тот же период услуги, оказываемые по таким договорам, приравниваются к услугам, оказываемым при реализации туристского продукта».

При формировании туристского продукта особое внимание следует уделить обеспечению безопасности туристов в случае возникновения различных видов рисков, а также факторам, влияющим на безопасность (рисунок 1).

Травматизм и гибель людей

Состояние транспорта

Политическая ситуация в стране или в регионе

Стихийные бедствия

Человеческий фактор

Состояние преступности

Факторы, влияющие на безопасность туризма

Опасные заболевания

Рисунок 1 – Факторы, влияющие на безопасность туризма

При формировании комплексного туристского продукта особое внимание уделяется наличию опасных заболеваний в странах временного пребывания туристов, поскольку повышается риск причинения вреда здоровью, а в отдельных случаях и жизни граждан. Одним из примеров таких заболеваний может служить распространение вируса Зика, который нанес вред туристскому бизнесу стран Карибского бассейна и Латинской Америки.

Так, Карибская туристская организация (КТО) признала, что новости о вирусе Зика «внесли неопределенность и путаницу» среди туристов, которые под натиском негативной информации готовы были отложить свои путешествия в этот регион, хотя во всем Карибском бассейне было зафиксировано всего около 200 случаев заболевания. Из-за возможности возникновения эпидемиологической ситуации были усилены меры безопасности в аэропортах. Кроме того, в большинстве гостиниц были установлены антимоскитные шторы и сетки, а постояльцам выданы специальные репелленты, которые можно использовать вместе с солнцезащитным кремом».

Следуя сообщению ВОЗ, которая в связи с эпидемией Зика объявила режим чрезвычайной ситуации (случаи заболевания зафиксированы в 27 странах), некоторые авиакомпании вводили повышенные меры безопасности на рейсах из стран риска, а также готовы были обменять без штрафов авиабилеты для беременных женщин. Например, в аэропортах Великобритании самолеты, пребывающие из стран Латинской Америки и Карибского бассейна, обрабатывали инсектицидами. Возможность заражения туристов опасными вирусными заболеваниями в стране временного пребывания возможно и после прибытия. Туроператоры при формировании туристского продукта обязаны учитывать и этот факт, чтобы избежать возможных серьезных последствий.

Стихийные бедствия также наносят серьезный вред туризму. Особое внимание организации безопасности следует уделять при формировании туристского продукта в страны Азиатского региона.

В конце марта 2016 г. британская консалтинговая компания по анализу предпринимательских рисков Verisk Maplecroft опубликовала доклад, в котором приведены данные об уязвимости стран мира к 11 видам стихийных бедствий, в том числе к тропическим циклонам, наводнениям, штормам, землетрясениям, лесным пожарам, цунами и другим. И по этому параметру страны Азии, такие как Индия, Пакистан, Бангладеш, Китай, Индонезия и Филиппины вошли в число 10 стран мира, наиболее пострадавших от природных катастроф в 2015 г. По количественному показателю населения, беззащитного перед угрозой хотя бы одного из видов стихийных бедствий и проживающего в районах, испытывающих дефицит ресурсов для восстановления их последствий, на первое месте в мире вышла Индия (1 млрд. чел.), за ней следуют Китай (677 млн чел.) и Индонезия (230 млн чел.).

Такие факторы как травматизм и гибель людей, а также человеческий фактор взаимосвязаны между собой. Так, например в «высокий» сезон большинство туристских организаций с целью получения выгоды, оставляют понятие безопасности на втором плане, тем самым подвергая жизнь большого количества людей серьезной опасности. Это, в частности, относится к перевозкам людей на автобусе от аэропорта к отелям, когда водители зачастую не сменяют друг друга и работают по несколько суток подряд.

Неисправность транспорта также способна нанести существенный вред безопасности в туристской индустрии. В современных условиях развития рынка туризма большинство туроператоров имеют собственные или аффилированные авиакомпании. Большинство самолетов эксплуатируются достаточно продолжительное время до того как попасть в собственность туроператорам. Ввиду данного обстоятельства в период повышенного спроса на туристский продукт может возникнуть ситуация, при которой появляется неисправность воздушного судна, которая повлечет за собой задержку рейса, а иногда и полную отмену перелета.

При формировании туристского продукта в высокий сезон большинство туроператоров не учитывают возможность неисправности транспорта и наличия резервного авиа борта для туристов. Ярким примером может служить ситуация с туроператором TUI, произошедшая летом 2013 года. Ввиду большой загруженности авиакомпании в летнем сезоне по причине неисправности одного борта произошёл сбой в расписании авиарейсов и большое количество туристов было вынуждено ждать самолет в авиапорте.

## **2.2 Предложения по повышению норм безопасности комплексного туристского продукта**

Связь между политикой и туризмом заключается в том, что государство управляет развитием туризма, а туристская активность требует вмешательства со стороны государства. Этот фактор при различных формах государственного управления проявляется по-разному.

Как отмечено ранее, повышение норм безопасности туристского продукта является приоритетной задачей не только туроператорских организаций, но и государства в целом.

Среди новейших направлений повышения безопасности можно выделить:

- усиление контроля в аэропортах (например, установление микроволновых сканеров), а также привлечение к обслуживанию рейсов, организованных в страны с возможным повышенным уровнем террористической опасности для российских туристов специалистов из нашей страны;

- совершенствование законодательства, регулирующего нормы безопасности;

- осуществление внеплановых проверок транспорта, принадлежащего туроператорским организациям и принимающим компаниям.

Предметом внеплановой проверки является соблюдение субъектом проверки в процессе осуществления деятельности обязательных требований по обеспечению транспортной безопасности, выполнение предписаний об устранении выявленных нарушений, выданных Управлением (территориальным органом Ространснадзора), проведение мероприятий по предотвращению причинения вреда жизни, здоровью граждан, по обеспечению безопасности государства, по ликвидации последствий причинения такого вреда.

Основанием для проведения внеплановой проверки является:

- истечение срока исполнения субъектом проверки ранее выданного предписания об устранении выявленного нарушения обязательных требований по обеспечению транспортной безопасности;

- поступление в органы государственного контроля (надзора) обращений и заявлений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, информации от органов государственной власти (должностных лиц органов государственного контроля (надзора), органов местного самоуправления, из средств массовой информации о фактах возникновения угрозы совершения акта незаконного вмешательства в деятельность транспортного комплекса или нарушений субъектами транспортной инфраструктуры требований по обеспечению транспортной безопасности;

- совершение акта незаконного вмешательства в деятельность транспортного комплекса, повлекшего за собой причинение вреда жизни, здоровью людей, вреда безопасности государства, государственному или муниципальному имуществу, имуществу физических и юридических лиц;

- наличие приказа (распоряжения) руководителя (заместителя руководителя) органа государственного контроля (надзора) о проведении внеплановой проверки, изданного в соответствии с поручением Президента Российской Федерации или Правительства Российской Федерации либо на основании требования прокурора о проведении внеплановой проверки в рамках надзора за исполнением законов по поступившим в органы прокуратуры материалам и обращениям.

Внеплановая выездная проверка деятельности субъекта транспортной инфраструктуры может быть проведена Управлением (территориальным органом Ространснадзора).

Особое внимание следует уделять аэропортам с повышенным уровнем террористической опасности. После крушения авиалайнера над синайским полуостровом причиной катастрофы был признан террористический акт на борту. Аэропорт Египта был подвержен большому количеству проверок, которые проводились одна за другой. Наличие собственных представителей при осмотре бортов с российскими туристами, а также на таможенном контроле могут способствовать повышению уровня безопасности.

Также в аэропортах помимо металлодетекторов необходимо установить сканеры, создающие полное изображение тела человека на экране, которые считаются более эффективными для поиска запрещенных к проносу на борт самолета предметов.

В отличие от рамки металлодетектора, проходя через которую человек не оставляет никаких «следов», проход через сканер создает картинку, очень похожую на обнаженное тело. Службы безопасности аэропортов утверждают, что анонимность авиапассажиров полностью соблюдена. Оператор сканера не видит лица, сканированные изображения не сохраняются.

Сканеры тела человека основаны на двух разных принципах. Первый из них аналогичен рентген-аппарату, но лучи не проходят насквозь, а отражаются. Разные по плотности материалы отображаются разным цветом. Менее плотные – кожа, мышцы – светлые, а более плотный металл – темный. Для получения подробной информации на таком сканере необходимо делать два снимка: спереди и сзади. Полное название этого сканера – рентгеновский сканер на основе обратного рассеивания (Backscatter X-ray).

Второй полноразмерный сканер использует в своей работе волны миллиметрового диапазона, излучаемые двумя вращающимися вокруг человека антеннами. Одежда и прочие похожие материалы прозрачны для излучения сканера, и изображение получается очень четкое и подробное, гораздо более реалистичное, чем от рентгеновского сканера.

Производители утверждают, что сканеры обоих типов полностью безопасны. Микроволновый сканер можно сравнить с излучением от мобильного телефона, а рентгеновский дает такое же облучение, как 2 минуты полета на самолете. Несмотря на подобные заверения, рентгеновский сканер используется в аэропортах намного реже, а детей и беременных не проводят через него. При этом больших исследований по проверке безопасности для здоровья микроволновых и рентгеновских сканеров не проводилось. Последние публикации от ученых разных стран выражают обеспокоенность возможным влиянием сканеров на образование опухолей и мутаций в ДНК. Но никаких документальных подтверждений нет.

Больше всего сканеров установлено в США. Сейчас в американских аэропортах используется почти 1000 сканеров. В аэропортах Нью-Йорка (JFK), Чикаго (ORD) используются сканеры с рентген-излучением, в Майями, Лас-Вегаса и Лос-Анджелеса - микроволновые. В Европе сканеры установлены в Амстердаме, Лондоне (LHR), Гамбурге, Манчестере.

Установка подобных сканеров в аэропортах стран с повышенным уровнем террористической опасности позволит исключить случаи проноса запрещенных предметов на борт самолетов.

Усовершенствование законодательства в области туризма должно быть одной из приоритетных задач государственной политики. Государство должно своевременно реагировать на всевозможные нарушения норм безопасности и корректировать имеющиеся законодательные акты.

В большинстве случаев реакция государства носит лишь рекомендательный характер и не способна в полной мере организовать безопасность туристов.

Важнейшим элементом организации туризма является обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов. Опасности физического и социального характера должны приниматься в расчет субъектами индустрии туризма, которым следует минимизировать и предотвращать разнообразные угрозы безопасности туристской деятельности. Обеспечение безопасности предусматривает целый комплекс мероприятий в рамках национального законодательства, выполнение которых повышает безопасность перемещения туристов по территории государств, их пребывания, сохранность здоровья, жизни и имущества.

Безопасность туризма должна быть основана на тщательно продуманной, целенаправленной и комплексной системе мер в целях создания таких условий, при которых любое происшествие с туристом заведомо не могло бы произойти. Безопасность туризма можно подразделить на ряд уровней, начиная с безопасности средств размещения и транспорта, гостиничных и рекреационных комплексов, туристских центров, а также страны в целом. При этом вводимые меры безопасности не должны наносить ущерб интересам, ущемлять права и свободы как самих туристов, так и местных жителей.

При выполнении выпускной квалификационной работы были изучены понятие и сущность безопасности в туризме, вопросы ее обеспечения и правового регулирования, в целом проанализирована база и концепция безопасности в туристской деятельности. Практика выполнения норм безопасности при реализации комплексного туристского продукта исследована на примере анализа деятельности туристских компаний Natali Tours и Mouzenidis travel, уделяющих большое внимание ее обеспечению. Компании предлагают своим клиентам расширенный спектр страховок и программ обеспечения безопасности.

На основе проведенного анализа факторов, влияющих на безопасность в туризме, обозначены нормы повышения безопасности комплексного туристского продукта:

- усиление контроля в аэропортах (в частности установление микроволновых сканеров), а также привлечение российских специалистов к обслуживанию рейсов с российскими туристами в аэропортах с повышенным уровнем террористической опасности;

- разработка законодательства, позволяющего совершенствовать нормы безопасности туристского продукта;

- осуществление внеплановых проверок транспорта, принадлежащего туроператорским организациям и принимающим компаниям.

Таким образом проведено исследование содержания современных норм безопасности туристского продукта и выявлены приоритетных направления повышения безопасности при реализации туристских услуг.

# **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В результате проведенного в период преддипломной преддипломной практики анализа, можно сделать следующие выводы:

* Туристическое агентство ООО «ТАТИ ТУР» предоставляет многообразные предложения по международному и внутреннему туризму;
* туристическое агентство имеет солидный опыт работы в сфере туризма и имеет надежных партнеров;
* большинство крупнейших туроператоров России имеет хорошую и устойчивую базу по обеспечению безопасности в формировании и реализации комплексного туристского продукта;
* государству необходимо уделять должное внимание вопросам организации безопасности туристских продуктов.

Прохождение практики является важным элементом при подготовке будущего специалиста. Практика дает возможность студенту применить полученные в процессе обучения знания, умения и навыки на практике. Во время прохождения практики была востребована основная часть знаний, полученных мной на занятиях.

Практика помогла мне понять, как много зависит от грамотно созданной системы управления на предприятии – начиная от правильно подобранных кадров и заканчивая эффективной работой с информацией. Для руководителя предприятия очень важно разработать подходящую систему управления персоналом, научиться стимулировать сотрудников. Так же я узнала, как организуется безопасность при формировании и реализации комплексного туристского продукта.

Немаловажное значение для работы предприятия имеет маркетинг. В настоящее время, когда практически все ниши рынков уже заняты и в каждой из них имеются свои лидеры, очень сложно пробиться в одну из них и завоевать место. От правильной ценовой политики и степени мотивации персонала зависит очень много.

# **СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: федеральный закон N 132-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 03.05.2012 [N 47-ФЗ](consultantplus://offline/ref=67E10AC1456E2A50F4A450D8D653976304F3C4C950A0E6F489A5A1F2D0E8D83157CF6DE9BDBDB972nAq6K)) // Собрание законодательства РФ, 02.12.1996, N 49, ст. 5491.
2. ГОСТ Р ЕН 13809-2012 Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология [Текст]. – Введ. 01.01.2014 - М.: Стандартинформ, 2013. - 23 с.
3. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования [Текст]. – Введ. 01.01.2013 - М.: Стандартинформ, 2012. - 16 с.
4. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
5. Бочарников, В.Н.: Информационные технологии в туризме: учеб. пособие. – М.: Флинта, 2013. – 358 с.
6. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. - Москва: КноРус, 2016. - 276 с. https://www.book.ru/book/920313
7. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм [Текст]: учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 396 с. - ISBN 978-5-59596-0862-0; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099>
8. Федеральное агентство по туризму: официальный сайт [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>
9. ООО «НАТАЛИ ТУРС»: официальный сайт [Электронный ресурс]// Режим доступа: <https://www.natalie-tours.ru/>
10. ООО «Mouzenidis Travel»: официальный сайт [Электронный ресурс]// Режим доступа: https://www.mouzenidis-travel.ru/