

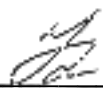
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

период с «21» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.

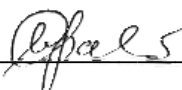
Студент группы
СО-ТУ-22-2



Е.В. Бутылина

Наименование предприятия: АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Руководитель практики
от предприятия



О.Н. Ибрагимова

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО



Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	5
1.1 История создания и развития предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма предприятия	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	7
1.5 Перспективы развития предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	9
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия	11
2.1 Анализ деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	11
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии	12
2.3 Информационные технологии предприятия	13
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	15
4 Система обеспечения безопасности	16
5 Технология формирования профессиональных компетенций	17
6 Индивидуальное задание	21
Заключение	22
Список использованных источников	23
Приложение А. Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»	24
Приложение Б. Схема организационной системы управления	25
Приложение В. Официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний»	26

Введение

Туризм – это временное перемещение людей из места постоянного проживания в другую страну или область в пределах своей страны во время их досуга с целью отдыха, развлечений, оздоровления, посещения, обучения или профессиональной деятельности, но без получения оплачиваемой работы в том месте, куда она организована.

В настоящее время почти каждый может путешествовать в любую точку мира: Самолеты, поезда, автомобили, высокоскоростные океанские лайнеры доставят вас куда угодно. Но некоторые люди выбирают другой способ путешествия и отдыха.

В зависимости от цели поездки, туризм делится на:

- познавательный туризм – посещение несколько привлекательных мест, посещение культурных, исторических, природных достопримечательностей;
- спортивный туризм – участие в спортивных мероприятиях;
- любительский туризм – охота, рыбалка и другие;
- природный туризм – массовые краткосрочные выезды больших групп туристов за пределы города;
- деловой туризм – посещение мест, представляющих профессиональный интерес;
- религиозный туризм – посещение святых мест.

В международной статистике туристические поездки на курорты, свидания с родственниками, знакомыми также считаются туристическими поездками. Турист, как правило, преследует несколько целей (например, поездка на курорт и осмотр достопримечательностей), где доминирующая цель определяет туристический маршрут, сезон, продолжительность поездки, средства передвижения, вид временного размещения (гостиница, туристическая база, палатка), с группой или индивидуально, с семьей, с собственным туристическим снаряжением, в соответствии с принципами самообслуживания.

Туризм на данный момент является автономной индустрией и одновременно с этим проникает во все сферы культурной, экономической, религиозной, общественной и даже политической жизни человека. Туризм играет огромную роль в областях здравоохранения и физического развития, способствует культурному, духовному и социальному росту и развитию личности. Туризм – исключительно ценное средство физического воспитания и активного отдыха человека на природе.

Целью производственной практики является закрепление знаний, которые я получила на лекционных и практических занятиях, получение практических навыков в области следующих компетенций: предоставление турагентских и туроператорских услуг, а также услуг по сопровождению.

В ходе данных компетенций в период с 21.06.2024 по 27.06.2024 необходимо научиться:

- выявлять и анализировать запросы потребителей и возможности их реализации;
- информировать потребителей о туристских продуктах;
- взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского;
- продукта, проводить маркетинговые исследования рынка с целью формирования востребованного туристского продукта;
- формировать туристский продукт, рассчитывать его стоимость, а также стоимость турпакета, оформлять турпакет;
- контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут, инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте, контролировать в соответствии с этим их действия и обеспечивать их безопасность;
- контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной и оформлять отчётную документацию о туристской поездке.

Для выполнения данных заданий была выбрана фирма АО «Приморское агентство авиационных компаний».

1 Общие сведения о деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Приморское агентство авиационных компаний»

Название компании: АО «Приморское агентство авиационных компаний» находится по адресу 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В. Телефон +7 800 200-66-66. (Приложение А).

История компании началась с 1948 года, когда Агентство работало в сфере продажи авиабилетов, а с 1995 года компания заняла прочную нишу в секторе туризма.

Сегодня АО «Приморское агентство авиационных компаний» – это Всероссийская сеть, насчитывающая более 30 филиалов по всей России: Москва, Санкт-Петербург, Приморский, Хабаровский и Сахалинский край, Еврейская Автономная и Камчатская область.

Современные технологии и квалифицированные специалисты АО «Приморское агентство авиационных компаний» оказывают клиентам услуги по продаже авиа и железнодорожных перевозок, туристических услуг, страхованию пассажиров, оформлению виз и прочих услуг, связанных с организацией поездок.

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма предприятия

Учредительные документы – пакет документов, определяющий статус юридического лица и являющийся основанием для его работы. Они отражают суть деятельности и структуры компании. В зависимости от организационно-правовой формы организации пакет учредительных документов может меняться.

К учредительным документам предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний» относятся:

- устав предприятия (свод правил, устанавливающих порядок и организацию деятельности предприятия);
- учредительный договор или решение учредителя о создании предприятия;
- заявление учредителя или лица, уполномоченного учредителями, для государственной регистрации;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- свидетельство о постановке на учет в налоговой инспекции по юридическому адресу;
- лицензии;
- договор об учреждении;
- список участников;

– протокол о назначении генерального директора.

Таким образом можем сделать вывод, что АО «Приморское агентство авиационных компаний» имеет большой стаж работы на рынке туруслуг и занимает прочную нишу в данной сфере. Компания имеет большое количество филиалов, использует в работе современные технологии, а в компании работают лучшие сотрудники. Клиентам оказывают услуги по продаже авиа и железнодорожных перевозок, туристических услуг, страхованию пассажиров, оформлению виз и прочих услуг, связанных с организацией поездок. А также компания имеет ряд учредительных документов, определяющих статус юридического лица и являющийся основанием для его работы. Например, свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это состав и взаимосвязи подразделений предприятия. Как и любая другая организация «Приморское агентство авиационных компаний» состоит из лиц, которые имеют перед собой некую цель; работают в одной команде, группе; используют определенные знания и технические приемы; выступают как единый и целостный организм. Организационная структура предприятия – это целостная система, специально разработанная таким образом, чтобы работающие в ее рамках люди могли наиболее эффективно добиться поставленной перед ними цели. Солодовникова Наталья Николаевна – генеральный директор фирмы, она осуществляет управление фирмой, занимается взаимодействием с партнёрами. Также управлением фирмы занимается: директор филиала в городе Артем – Мартюшев Антон Викторович. В обязанности директора входят разработка имиджа фирмы, маркетинг, представительские функции, взаимодействие с партнерами, получение необходимых лицензий, набор и обучение персонала. Ерисковская Татьяна Александровна – старший агент по оформлению перевозочной документации, занимается бронированием билетов, подготовкой всех необходимых документов. Радькова В.В. и Заяц С.Ю. – агенты по оформлению перевозочной документации. Кассир-инкасатор – Зуева А.А. Полявкина Елена Александровна – агент по туризму. Так же есть бухгалтеры. В компании «Приморское агентство авиационных компаний» очень правильная кадровая политика. Все основные сотрудники компании имеют высшее профильное образование, и немалый опыт работы по своей специальности, что говорит о высоком качестве обслуживания туристов данной компанией. К функциям отдела по работе с клиентами относятся:

- работа с клиентами;
- прием заявок у клиентов;
- проработка плана индивидуального тура;

- бронирование туров;
- оформление виз, страховок.

Во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредотачивающий в своих руках все функции управления. Сам, руководитель находится в непосредственном подчинении руководителя высшего уровня. Линейная структура управления является простейшей. В линейной структуре разделение системы управления на составляющие части осуществляется по производственному признаку с учетом степени концентрации производства, технологических особенностей, широты номенклатуры продукции и др. При таком построении в наибольшей степени соблюдается принцип единоначалия: одно лицо сосредотачивает в своих руках управление всей совокупностью операций, подчиненные выполняют распоряжения только одного руководителя.

Организационная структура предприятия представлена в приложении Б

1.4 Основные задачи, виды деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Одной из главных задач управления тур предприятием в условиях рыночной экономики является определение целей, ради достижения которых оно создается и функционирует.

На пути к цели фирмам приходится преодолевать различные неприятные факторы: изменение и падение спроса на продукцию, услуги; сокращение поступления материальных ресурсов; снижение их качества; дефицит квалифицированной рабочей силы; проблемы в системе расчетов и платежей и др. Непосредственная частная задача предприятия фирмы состоит в преобразовании факторов производства, их переработке и выпуске готовой продукции или оказании определенных услуг.

Основные задачи АО «Приморское агентство авиационных компаний» – установление новых стандартов в российской системе обслуживания пассажирских перевозок и создание взаимовыгодных долгосрочных отношений с крупнейшими авиационными компаниями России и мира в целях увеличения числа путешествующих людей.

Приморское агентство авиационных компаний сегодня это:

- продажа авиационных билетов;
- полный пакет туристических услуг;
- продажа железнодорожных билетов;
- бронирование гостиниц по всему миру;
- организация чартерных рейсов;
- трансферные услуги;
- организация экскурсий на собственных пассажирских автобусах, микроавтобусах;

- визовая поддержка при выезде граждан России за границу;
- визовая поддержка для въезда иностранных граждан в Россию;
- услуги связи;
- малотиражная полиграфия.

Туристические услуги АО «Приморское агентство авиационных компаний»:

- отдых в России: экскурсионные, пляжные, горнолыжные, экологические, исторические и природные туры;
- отдых в Азии;
- отдых на лучших пляжах мира;
- отдых в странах Европы и Америки;
- организация морских круизов;
- детский отдых;
- организация групповых, индивидуальных, корпоративных, спортивных и VIP туров;
- организация чартерных рейсов;
- визовая поддержка;
- бронирование гостиниц;
- трансфер в/из аэропорт(-ов) по России и за рубежом;
- аренда.

Туристические услуги АО «Приморское агентство авиационных компаний»:

- туроператор по Юго-Восточной Азии – туроператор на Камчатке (экологические туры, сплав, рыбалка, охота) – туроператор в Приморье (исторические, природные туры) – турагент в страны Европы, Азии и Америки (VIP – туры, морские курорты, экскурсионные туры, отдых, учеба, каникулы и прочее) – визовая поддержка – аренда такси – доставка пассажиров из/в аэропортов по России и за рубежом – бронирование гостиниц в городах России и за рубежом – аренда вертолета – аренда катеров, яхт. Продажа АВИА и Ж/Д билетов.

- подбор оптимального маршрута и тарифа при покупке авиабилета – бронирование и продажа авиабилетов в любую страну мира на рейсы любых авиакомпаний. Предоставляются все скидки и льготы авиакомпаний – корпоративное обслуживание организаций – оформление групповых перевозок – продажа железнодорожных билетов – единая справочная служба и служба бронирования авиабилетов – заказ билетов по телефону и в Интернете — продажа билетов в кредит.

Все подробности можно узнать на официальном сайте (Приложение В) АО «Приморское агентство авиационных компаний».

1.5 Перспективы развития предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Необходимость в выработке новой стратегии организации появляется тогда, когда возникают новые цели или выясняется невозможность достижения поставленных целей с помощью прежней (действующей) стратегии.

Многообразие рыночных ситуаций предполагает разнообразие используемых предприятиями стратегий.

Предприятия, располагая разными возможностями, стремятся выбрать те стратегии, которые позволяют им успешно работать на тех или иных сегментах. Происходит своеобразное размежевание позиций предприятий в зависимости от их ресурсов и экономических условий отрасли.

Можно выделить четыре основных типа позиций предприятий на рынке:

- 1 позиция – лидер, действующий в сфере массового производства товаров;
- 2 позиция – лидер, действующий в сфере специализированного производства товаров;
- 3 позиция – последователь;
- 4 позиция – первопроходец.

У каждой позиции имеются преимущества и недостатки, но все они дополняют друг друга, способствуя удовлетворению разнообразного спроса на товар наиболее эффективным способом. Важно одно - работать в сегменте, в котором реализуются конкурентные преимущества.

Для улучшения позиции турфирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний» и преодоления существующих слабых сторон необходимо определиться с выбором стратегии. В данной ситуации целесообразно выбрать стратегию роста. Результатом ее реализации станет появление у турфирмы «Приморское аэроагентство» долговременных конкурентных преимуществ, позволит расширить ассортимент предоставляемых услуг, а также привлечь новых клиентов.

Этапные задачи перспективного развития:

1. Разработка и закрепление на рынке уникальной комплексной технологии обслуживания клиентов на обозначенных туристских направлениях, включающей в себя:

- комплексное многостороннее информирование клиентов о приоритетах стран и направлений, реализуемых фирмой;
- обслуживание клиентов на стадии приобретения путевок во всех удобных для них режимах: при очном контакте в фирме, в режиме телекоммуникаций, с помощью сети Интернет;
- обслуживание клиентов по всему комплексу необходимых сопутствующих

аспектов в максимально удобном режиме и в самые короткие сроки;

- экспресс-обучение клиентов нормам и правилам поведения в стране пребывания, заучивание ими ключевых речевых оборотов и фраз на языке страны;

- сопровождение клиентов в стране пребывания с соблюдением психологической комфортности и в целях безопасности, а также обеспечение перемещения в пункты назначения, предусмотренные программой пребывания;

- проявление внимания к клиентам фирмы вне времени отдыха: предоставление информации об изменениях в работе компании, поздравления с праздниками, приглашения на семинары, презентации и клубные заседания.

2 Создание системы профессионально-психологического тестирования, отбора и расстановки кадров, а также их обучения и повышения квалификации с учетом требований туристского бизнеса мировых стандартов.

3 Отработка механизма контроля за социально-психологическим климатом в компании и разработка методов преодоления возникающих профессиональных и психологических проблем.

4 Разработка имиджа и реализация рекламно-презентационной стратегии информирования широких слоев населения о преимуществах комплексной технологии, уникальности продукта, а также о специфике товарной марки и социальных приоритетах компании АО «Приморское агентство авиационных компаний».

На данный момент турагентство АО «Приморское агентство авиационных компаний» учитывает сложившуюся ситуацию и политическую, экономическую и социально-географическую. И ориентирует туриста на более выгодные, удобные и безопасные туры. Где клиент сможет получить максимум положительных эмоций, отдохнуть от повседневных забот, получить интересную информацию, так же посетить выставки и различные мероприятия.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия

2.1 Анализ деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия включают в себя широкий спектр вопросов, связанных с организацией бизнес-процессов, использованием технологий и оптимизацией производственных процессов. Ниже приведены некоторые ключевые аспекты, которые обычно рассматриваются при анализе организационно-технологических аспектов деятельности предприятия и успешно применяются в АО «Приморское агентство авиационных компаний».

1. Широкая филиальная сеть компании

Более 60 офисов продаж по всей России

2. Агентство путешествий

В любом офисе продаж компании вы можете решить все вопросы, связанные с путешествием или деловой поездкой

3. Оформление по ВПД

Множество вариантов отдыха в России и за рубежом

4. Любая форма оплаты

- Наличная;
- Безналичная;
- Кредитные карты;
- Online;
- Подарочные сертификаты;
- Кредитование.

5. Корпоративное обслуживание

- Закрепление за организацией специалиста, оперативно решающего все вопросы;
- Прием и подтверждение заказа в любой форме: телефон, факс, электронная почта;
- Дополнительные скидки, работа с авиакомпаниями по трехсторонним соглашениям;
- Участие в бонусных программах агентства;
- Информирование о новых сервисах, тарифах, рейсах, маршрутах, акциях;
- Личный кабинет для компаний;
- Организация корпоративных путешествий.

Эффективное управление организационно-технологическими аспектами деятельности предприятия позволяет достичь конкурентных преимуществ, устойчивого развития и роста

бизнеса. Таким образом, что АО «Приморское агентство авиационных компаний» имеет широкую филиальную сеть, где в любом офисе продаж компании вы можете решить все вопросы, связанные с путешествием или деловой поездкой, вам предложат большое количество вариантов поездки и способов оплаты.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии

На левой стороне груди каждый сотрудник носит бейдж с указанием имени, фамилии и занимаемой должности. Сотрудники уверенно и грамотно доводят всю информацию до покупателей, могут внимательно выслушать и четко ответить на интересующие покупателя вопросы, точно рассчитать необходимое количество товара и предоставить широкий перечень услуг. В целом обслуживание соответствует внутрифирменному стандарту.

Обслуживание - это способ, каким представитель компании (продавец) взаимодействует с клиентами на личном уровне и который влияет на отношение к фирме.

Обслуживать, значит работать по удовлетворению чьих-либо нужд и потребностей. Все это прекрасно понимают работники турфирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний».

Существуют общие рекомендации по технологии обслуживания туристов на маршруте: четкое соответствие предоставляемых услуг оплаченному набору; соответствие рекламируемого уровня обслуживания декларированному при продаже тура; четкое и своевременное предоставление услуг; оптимальность программы обслуживания.

Организация обслуживания клиентов в офисе турфирмы подразумевает под собой: уважительное отношение к склонностям, увлечениям туриста; клиент должен чувствовать, что обслуживание не цель, а желание удовлетворить его потребности; должен быть уверен, что, купив тур, он сделал правильный выбор.

Для успеха продажи услуги большое значение имеет определенный физический аспект встречи. Вполне очевидно, что сотрудник, занятый сбытом, должен иметь соответствующий внешний вид, быть чисто и опрятно одетым. Об этом не следует забывать, так как все мы чрезвычайно чувствительны к внешне незначительным мелочам: небрежно повязанному галстуку, сомнительному маникюру.

Персонал данной турфирмы не использует специальной фирменной одежды, но соблюдает строгий стиль.

Квалифицированные сотрудники турфирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний» с вниманием относятся к индивидуальным и групповым заказам и используют современные компьютерные системы бронирования и продаж. Накануне путешествия работники фирмы по телефону напоминают туристу о предстоящей поездке.

Очень важным является то, что менеджер по продажам обязательно связывается с клиентом, который купил турпутевку, и уже совершил путешествие по ней.

Связь происходит по телефону, главная цель состоит в том, чтобы узнать, доволен ли турист совершенной поездкой, все ли его устраивает, также агент приглашает его воспользоваться услугами турфирмы в следующий раз.

Все недочеты, зависящие от фирмы, стараются устранить; недочеты, независящие от работы турфирмы, принимают к сведению и стараются учесть на будущее.

Привлекательным для клиентов является наличие бесплатной информации (буклетов, проспекты, каталоги) об имеющихся турах и услугах. При обслуживании клиентов в АО «Приморское агентство авиационных компаний» используются рекламные листовки, выполненные на цветной бумаге, напечатанные в один лист. Визитная карточка также работает как любой рекламный материал, говорящий о фирме и тех услугах, которые она предоставляет.

Работа с клиентом состоит из следующих этапов:

- подготовительная работа;
- консультирование по телефону и в офисе по туру и другой информации;
- подача клиентом запроса по телефону или непосредственно;
- отправка запроса партнеру или получение информации по телефону;
- бронирование тура и предоплата;
- получение от клиента денег и оформление путевки;
- оформление путевки, подготовка памяток для туристов;
- проводы туриста и контроль.

Менеджер обязан сразу уделить внимание клиенту, пришедшему в фирму. Если менеджер занят неотложными делами, он должен любезно попросить клиента немного подождать, предложив ему рекламную продукцию фирмы по маршруту, который интересует клиента.

Таким образом можно подвести итог, что один из приоритетов компании – это предоставление высокого уровня сервиса и качества услуг по соответствующим ценам. Квалифицированные сотрудники при работе используют, определенную последовательность этапов, благодаря чему желание любого клиента будет исполнено.

2.3 Информационные технологии предприятия

Применение информационных технологий ориентировано в первую очередь на автоматизацию профессионального труда конкретных специалистов. Решается эта задача за счет использования современных технических средств обработки, хранения и передачи

информации. Они выбираются исходя из объема и сложности выполняемых на предприятии (в организации) задач, уровня развития информационных технологий в данной сфере человеческой деятельности (при наличии соответствующих денежных средств). Можно предложить следующий подход к классификации технических средств, используемых в современном офисе туристского предприятия:

- компьютеры;
- сетевое оборудование;
- средства коммуникации;
- устройства ввода-вывода информации;
- устройства хранения информации;
- устройства мультимедиа и виртуальной реальности;
- оргтехника;
- дополнительные средства.

Использование современных информационных технологий управления предприятиями трансформирует само управление и структуру предприятий. Информационные технологии существенным образом преобразуют бизнес, снижают транзакционные издержки, вовлекают в оборот интеллектуальные продукты, повышают прозрачность бизнеса и соответственно повышают его инвестиционную привлекательность и капитализацию. Все это требует своего научного осмысления и соответствующего учета в управленческой практике.

Следует иметь в виду, что с течением времени меняются технологии обработки данных, программные и аппаратные средства, персонал компании, имеющиеся средства защиты устаревают, появляются новые версии систем обеспечения информационной безопасности, постоянно расширяется список обнаруженных в них недостатков и видов атак. Необходимо периодически пересматривать разработанные организационно-распорядительные документы, проводить обследования систем, обучать персонал, обновлять средства защиты.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

В туризме большое значение отводится мероприятиям по продвижению продукта к потребителю. Согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» продвижение туристского продукта – это комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта: реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и т.п. Иными словами, продвижение турпродукта предполагает проведение различных видов деятельности по доведению информации о достоинствах продукта до потенциальных потребителей и стимулирование возникновения у них желания его купить.

Под стимулированием сбыта (продаж) в туризме понимают краткосрочные поощрительные меры, способствующие продаже или сбыту.

Стимулирование проводится в трех направлениях:

- стимулирование сотрудников турфирмы;
- стимулирование торговых посредников;
- стимулирование клиентов.

Стимулирование сотрудников фирмы направлено на повышение качества обслуживания, рост профессионального мастерства и совершенствование работы. В этом направлении интересен опыт передовых туристских фирм.

Работы по второму направлению ориентированы на сотрудников фирм-партнеров в целях поощрения их работы и, соответственно, увеличения сбыта туров основного предприятия.

Мероприятия стимулирования сбыта, направленные на клиентов, заслуживают особого внимания в связи со значительным завышением количества предложений над спросом туристского продукта.

Многие турфирмы сотрудничают с банками путем предоставления купонов их клиентам, поскольку последних, в силу наличия денежных средств, можно считать потенциальными покупателями туров. При размещении вкладов в том или ином банке клиенту выдается книжка купонов на приобретение различных товаров и услуг

Таким образом, благодаря стимулированию продаж сразу в нескольких направлениях компания позволяет довести информацию о достоинствах продукта до потенциальных потребителей и стимулировать возникновение у них желания его купить.

4 Система обеспечения безопасности

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов, сохранность их имущества, а также при совершении путешествий не нанесение ущерба местному населению, материальным и духовным ценностям общества, окружающей среде, безопасности государства.

Обеспечение комплексной безопасности туристов и объектов туристской деятельности включает действия всех участников туристской отрасли: турагентов и туроператоров, туристских фирм, предприятий общественного питания, коллективных средств размещения, транспортных компаний, государственных служб, ответственных за жизнь и здоровье граждан, и самих туристов.

Основные меры по обеспечению безопасности туристской деятельности направлены на:

- предоставление государственными службами информации о рисках, связанных с туристской деятельностью, туристам и поставщикам туристских услуг, а также предоставление поставщиками туристских услуг информации туристам об основных рисках и мерах по их предотвращению;
- развитие систем экстренной связи и оповещения туристов, информационных систем безопасности на туристских объектах;
- проведение мониторинга состояния безопасности в туризме, включая вопросы профилактики несчастных случаев;
- разработку общих требований безопасности к туристским маршрутам, в особенности к маршрутам, реализуемым в рамках детского туризма;
- обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов при пользовании объектами транспортной и туристской инфраструктуры;
- обеспечение безопасности жизни и здоровья автотуристов и других групп туристов, использующих автомобильный транспорт, за счет улучшения качества автомобильных дорог и придорожной инфраструктуры;
- увеличение при необходимости численности сотрудников правоохранительных органов и соответствующих объектов инфраструктуры на туристских территориях.

Можем сделать вывод, что компания принимает ряд мер по обеспечению безопасности туристской деятельности, благодаря чему безопасность туристов, сохранность их имущества, а также безопасность при совершении путешествий.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

5.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут: Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут важен для обеспечения безопасности и комфорта путешественников. Вот несколько шагов, которые могут помочь в этом процессе:

1. Проверка готовности группы:

- убедитесь, что все участники группы зарегистрированы и имеют необходимые документы (паспорта, визы, страховки и т.д.);
- проведите инструктаж по правилам поведения во время путешествия, особенно если это экстремальный или приключенческий тур;
- проверьте наличие медицинских справок и лекарств для участников группы, если это необходимо.

2. Проверка оборудования:

- проверьте состояние и комплектность всех необходимых средств индивидуальной защиты, специализированного снаряжения и других предметов, необходимых для безопасного и комфортного путешествия;
- убедитесь, что оборудование прошло проверку на безопасность и соответствует стандартам.

3. Проверка транспортных средств:

- проведите техническую проверку всех транспортных средств, которые будут использоваться во время путешествия. Убедитесь, что все автомобили, автобусы, лодки или другие средства передвижения находятся в исправном состоянии;
- проверьте наличие необходимых документов (технический паспорт, страховка, разрешения на перевозку группы и т.д.).

Для более эффективного контроля готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут рекомендуется разработать чек-листы или инструкции для каждого этапа подготовки к путешествию. Также важно иметь ответственных сотрудников или гидов, которые будут отвечать за проведение проверок и контроль за готовностью к выходу на маршрут.

5.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте: Конечно, инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте очень важен для обеспечения их безопасности и комфорта. Вот несколько основных правил, которые можно включить в инструктаж:

1. Следуйте указаниям гида или лидера группы. Важно соблюдать их инструкции и рекомендации, чтобы избежать непредвиденных ситуаций.

2. Соблюдайте правила безопасности. Это включает в себя правильное использование снаряжения, предотвращение травм и уход за оборудованием.

3. Не оставляйте мусора, не нарушайте экосистему и не попадайте в запретные зоны.

4. Соблюдайте расписание и время проведения активностей. Это поможет избежать ненужных задержек и конфликтов с другими группами.

5. Будьте внимательны к окружающей среде. Обращайте внимание на изменения погоды, состояние тропы, наличие диких животных и другие факторы, которые могут повлиять на ваше путешествие.

6. Соблюдайте правила поведения в гостиницах или на кемпингах. Это включает в себя правила тишины, соблюдение чистоты и порядка, а также уважительное отношение к другим постояльцам.

7. В случае возникновения чрезвычайной ситуации следуйте инструкциям гида или лидера группы и не паникуйте.

Эти правила могут быть дополнены в зависимости от конкретного маршрута и условий путешествия. Важно, чтобы все участники группы полностью понимали правила поведения и следовали им во время путешествия.

5.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршрут: Для координирования и контроля действий туристов на маршруте важно следовать определенным шагам и принципам:

1. Предварительная подготовка: Перед началом похода убедитесь, что у вас есть детальный план маршрута, карты, необходимое снаряжение и запас продовольствия. Обсудите план с участниками группы.

2. Назначение лидера: Определите ответственного за группу лидера, который будет принимать решения, координировать действия участников и следить за безопасностью.

3. Распределение обязанностей: Разделите задачи между участниками группы, например, назначив кого-то ответственным за ориентирование по маршруту, кого-то за сбор лагеря и т.д.

4. Соблюдение правил безопасности: Проведите инструктаж по правилам безопасности и поведению в природе. Убедитесь, что все участники понимают, как вести себя в экстремальных ситуациях.

5. Регулярные проверки: Во время похода регулярно проверяйте состояние участников, убедитесь, что все находятся в хорошем здоровье и не испытывают проблем.

6. Обратная связь: Поддерживайте открытую коммуникацию с участниками группы, обсуждайте планы на день, принимайте обратную связь и решайте возникающие проблемы.

7. Экстренные ситуации: В случае возникновения экстренной ситуации следуйте заранее обговоренным процедурам действий, имейте при себе средства связи для вызова помощи.

Соблюдение этих шагов поможет эффективно координировать и контролировать действия туристов на маршруте, обеспечивая безопасность и комфорт всей группы.

5.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте: Обеспечение безопасности туристов на маршруте - это одна из ключевых задач организаторов и лидеров группы. Вот несколько основных мероприятий для обеспечения безопасности туристов на маршруте:

1. Подготовка: Предварительно изучите маршрут, условия местности, погодные условия и другие факторы, которые могут повлиять на безопасность. Убедитесь, что у вас есть необходимое снаряжение, аптечка и средства связи.

2. Инструктаж: Проведите инструктаж по правилам безопасности и поведению в природе перед началом похода. Обсудите процедуры действий в экстренных ситуациях.

3. Группа: Оцените физическую подготовку участников группы и распределите нагрузку равномерно. Убедитесь, что каждый участник понимает свои обязанности и знает, как вести себя во время похода.

4. Планирование: Составьте детальный план маршрута, учитывая возможные опасности (например, реки, обрывы, дикие животные) и разработайте план действий в случае возникновения проблем.

5. Контроль: Во время похода регулярно проверяйте состояние участников, следите за погодными условиями и другими изменениями в окружающей среде.

6. Средства связи: Обеспечьте группу средствами связи (например, мобильные телефоны, рацию или спутниковый телефон) для вызова помощи в экстренных ситуациях.

7. Экстренные ситуации: Подготовьте участников к действиям в случае травмы, потери ориентации или других экстренных ситуаций. Обсудите процедуры вызова помощи и первой помощи.

Соблюдение этих мероприятий поможет обеспечить безопасность туристов на маршруте и минимизировать риски возникновения проблем.

5.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной: Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной является важной частью управления туристическими услугами. Вот несколько методов контроля качества обслуживания туристов, которые могут быть использованы принимающей стороной:

1. Опросы и обратная связь: Проведение опросов и сбор обратной связи от туристов после оказания услуг позволяет оценить уровень удовлетворенности и выявить возможные проблемы.

2. Мониторинг: Регулярный мониторинг процесса обслуживания туристов, включая контроль за выполнением условий договора, качеством предоставляемых услуг и соответствием стандартам.

3. Аудит: Проведение внутренних или внешних аудитов для оценки соответствия стандартам обслуживания, проверки качества услуг и выявления возможных улучшений.

4. Обучение персонала: Предоставление персоналу принимающей стороны регулярных обучающих программ, направленных на повышение профессионализма и качества обслуживания.

5. Использование метрик: Определение ключевых показателей производительности (KPI) и метрик качества обслуживания для оценки эффективности работы и выявления областей для улучшения.

6. Реагирование на жалобы: Эффективная обработка жалоб и претензий туристов, анализ причин возникновения проблем и принятие мер для их устранения.

Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной поможет обеспечить высокий уровень удовлетворенности клиентов, повысить репутацию и конкурентоспособность компании на рынке туристических услуг.

5.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке:

Письменный отчет предприятия АО «Приморское аэроагентство» о туристском походе состоит из:

- титульного листа;
- содержания;
- справочных сведений о походе;
- характеристики района похода;
- графика движения;
- технического описания маршрута;
- картографического материала;
- сведений о материальном оснащении группы;
- заключения и рекомендаций.

Заключение и рекомендации отчета содержат ценные практические наблюдения и советы, которые помогут улучшить организацию будущих походов.

6 Индивидуальное задание

Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут

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.

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.

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

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.

Заключение

В процессе прохождения практики были закреплены знания, полученные на лекционных и практических занятиях, приобретены практические навыки. Для примера исследования было выбрано предприятие АО «Приморское агентство авиационных компаний».

АО «Приморское агентство авиационных компаний» имеет большой стаж работы на рынке туруслуг и занимает прочную нишу в данной сфере. Компания имеет большое количество филиалов, использует в работе современные технологии, а в компании работают лучшие сотрудники. Клиентам оказывают услуги по продаже авиа и железнодорожных перевозок, туристических услуг, страхованию пассажиров, оформлению виз и прочих услуг, связанных с организацией поездок. За все года существования на рынке туристских услуг компания АО «Приморское агентство авиационных компаний» стремится увеличивать географию обслуживания туристов и объем реализованных услуг, при этом уделяет значительно внимание качеству и уровню обслуживания клиентов компании. Один из приоритетов компании – это предоставление высокого уровня сервиса и качества услуг по соответствующим ценам при постоянном внедрении новейших достижений в области технологий. Квалифицированные сотрудники при работе используют, определенную последовательность этапов, благодаря чему желание любого клиента будет исполнено.

Развитие туристской деятельности на предприятии напрямую зависит от обеспечения безопасности туристов, от уровня защиты их жизни, здоровья, имущества. Для этого в АО «Приморское агентство авиационных компаний» принимается ряд мер по обеспечению безопасности туристской деятельности, благодаря чему туристам предоставляется полная безопасность, сохранность их имущества, а также безопасность при совершении путешествий. «БИЛЕТУР» входит в десятку крупнейших туристических компаний России.

Более 150 прямых договоров с авиакомпаниями мира

Основные среднегодовые показатели:

- обслуживаем 50 000 туристов;
- оформляем 500 000 авиабилетов;

Штат сотрудников агентства более 500 человек

Компания включена в «Золотую книгу России».

Исходя из вышеперечисленного можно подвести итог, что за время прохождения практики было определено, что турфирма на сегодняшний день успешно работает на рынке, предоставляет качественный продукт, полностью соответствующий всем нормам документации и ожиданиям клиентов.

Список использованных источников

- 1 Туризм: польза, классификация, особенности и советы начинающим туристам: [сайт]. – URL: <https://rsport.ria.ru> (Дата обращения: 21.06.2024)
- 2 АО «Приморское агентство авиационных компаний»: [сайт] – <https://biletur.ru/about> (Дата обращения: 20.05.2024)
- 3 Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» от 08.08.2001 N 129-ФЗ: [сайт]-URL: <https://www.consultant.ru> (Дата обращения: 22.06.2024)
- 4 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ: [сайт]-URL: <https://www.consultant.ru> (Дата обращения: 22.05.2024)
- 5 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов: [сайт]-URL: <https://docs.cntd.ru> (Дата обращения: 22.06.2024)
- 6 Этика и этикет в работе турагента: [сайт]-URL: <https://otherreferats.allbest.ru/> (Дата обращения: 23.06.2024)
- 7 Правила безопасности в походе: [сайт]-URL: <https://samara-ohrana.ru> (Дата обращения: 24.06.2024)
- 8 Качество туристской услуги: [сайт]-URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru> (Дата обращения: 25.06.2024)
- 9 Качество турпродукта: [сайт]-URL: <https://studopedia.ru> (Дата обращения: 04.06.2024).
- 10 Качество туристского обслуживания (сервиса): [сайт]-URL: <https://bstudy.net> (Дата обращения: 26.06.2024)
- 11 Турпродукт: [сайт]-URL: <https://svastour.ru> (Дата обращения: 27.06.2024)
- 12 Туристам: [сайт]-URL: <https://tourism.gov.ru> (Дата обращения: 27.06.2024)

Приложение А

Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»

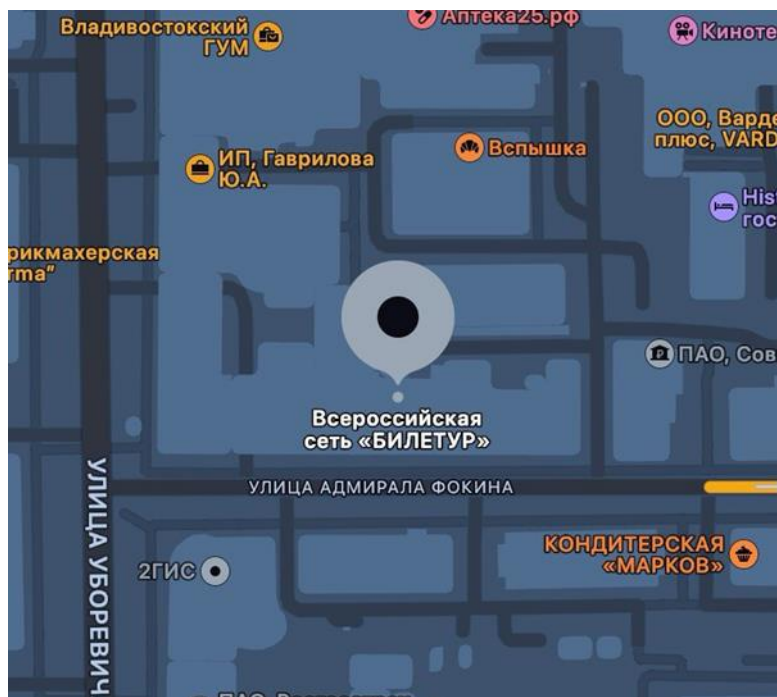


Рисунок А.1 – Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Приложение Б

Схема организационной системы управления

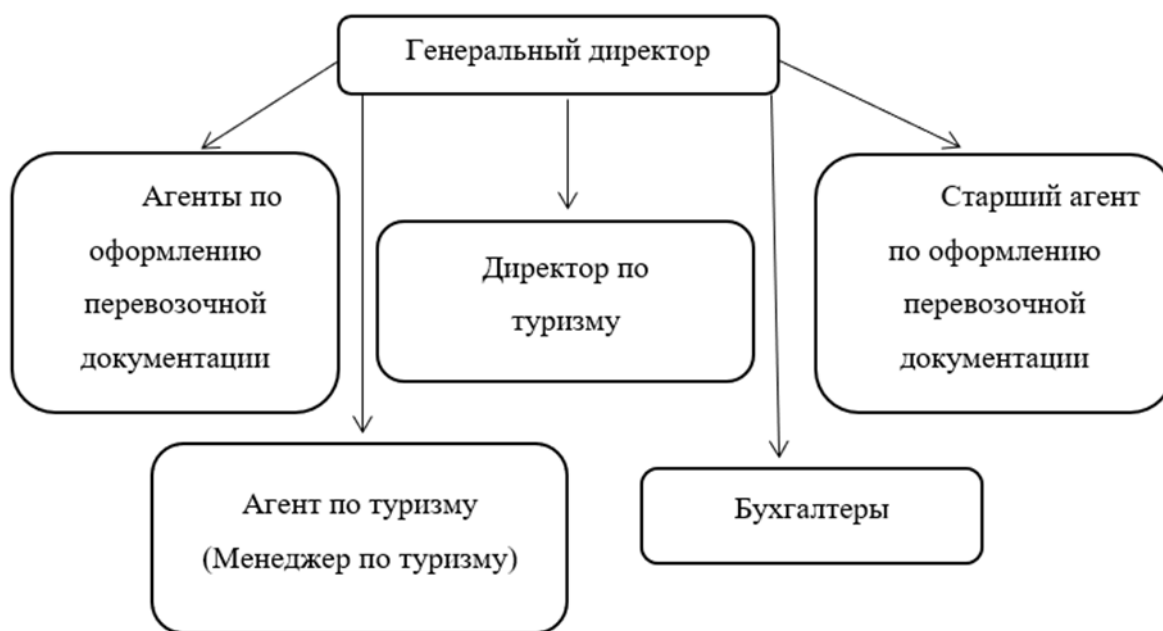


Рисунок Б.1 – Схема организационной системы управления АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Приложение В

АО «Приморское агентство авиационных компаний»

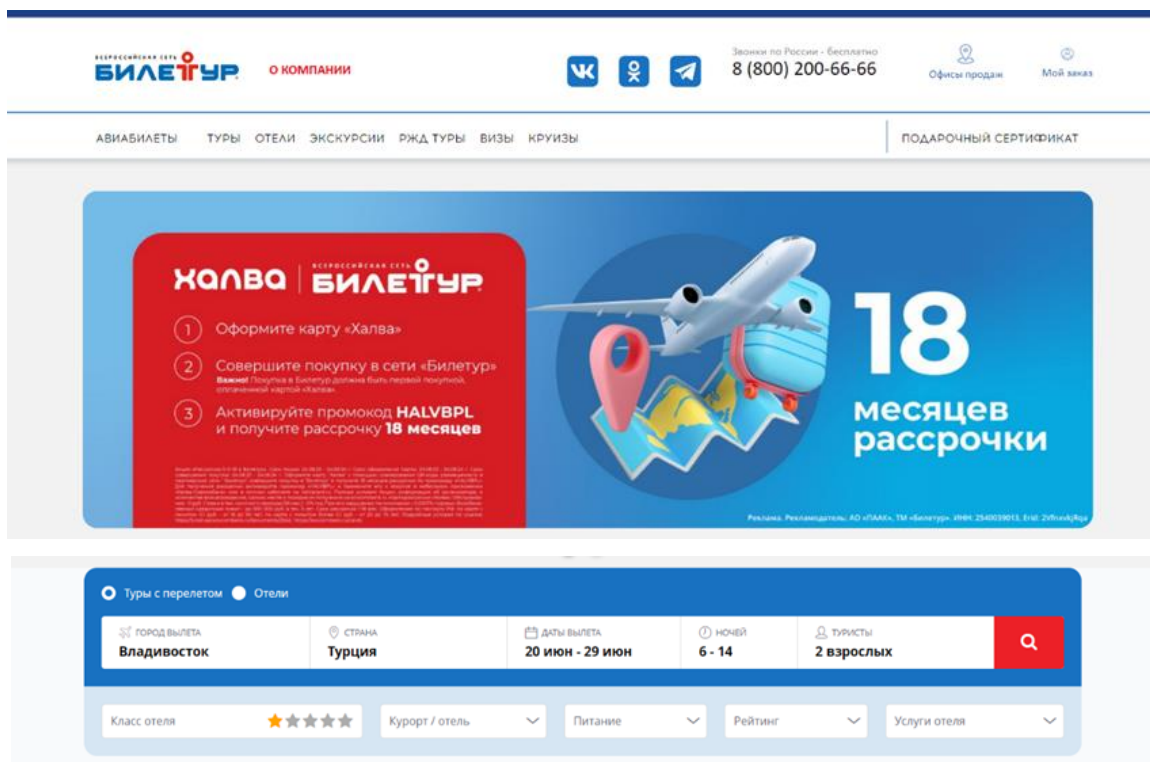


Рисунок В.1 – АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) Бутылина Елизавета Вячеславовна,

ФИО

обучающийся(ая) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 36 часа с «21» июня 2022 г. по «27» июня 2022 г.

в организации АО «Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной практики

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	1
2	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	5
3	Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	6
4	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	6
5	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы. Анализ претензий туристов.	6
6	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «21» июня 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «27» июня 2024г.

Подпись руководителя практики

 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Бутылина Елизавета Вячеславовна,

ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 36 часа в с «21» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.

в организации АО «Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток

наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	отлично
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.	отлично
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	отлично

	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации.	отлично
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Анализ претензий туристов.	отлично
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы.	отлично
Промежуточная оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

освоены на продвинутом уровне
 (освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне /
 освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата 27 июня 2024 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия

подпись
М.П.



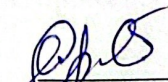
Ибрагимова
Ф.И.О.

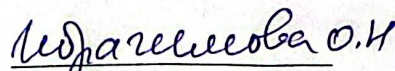
ДНЕВНИК

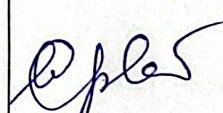
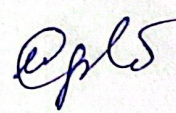
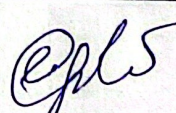
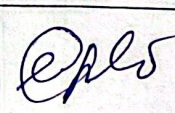
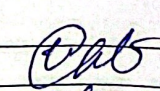
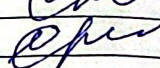
прохождения производственной практики

Студентка Бутылина Елизавета Вячеславовна
 Специальность/профессия 43.02.10 Туризм
 Группа СО-ТУ-22-2
 Место прохождения практики АО «Приморское аэроагентство»
 Сроки прохождения с «21.06.2024» по «27.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «21» июня 2022 г
дата

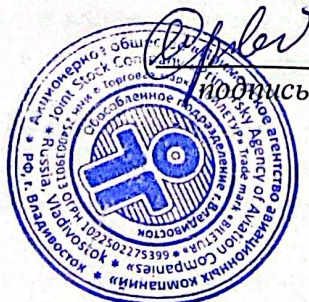

 подпись


 Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
21.06	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	
22.06	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	5	
24.06	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	5	
25.06	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы. Анализ претензий туристов.	5	
26.06	Оформление отчёта практики	5	
27.06	Дифференцированный зачет	5	

Руководитель

М.П.




 Ф.И.О.

Характеристика деятельности студентки
Бутылина Елизавета Вячеславовна
 группы СО-ТУ-22-2 при прохождении производственной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	Высокий
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	Высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	Высокий
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	Высокий
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Высокий
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	Высокий
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	Высокий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	Высокий
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	Высокий
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и	Контроль наличия туристов. Проведение проверки готовности	Высокий

	транспортных средств к выходу на маршрут	транспортных средств при выходе на маршрут	
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	высокий
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	высокий
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	высокий
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	высокий
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	высокий

Руководитель практики (от организации)

С.Ф.С.

Ибрагимова О.А.
(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)
М.П.



Характеристика

Бутылина Елизавета, студентка 2 курса, специальности «Туризм» проходила производственную практику в туристской фирме АО «Приморское агентство авиационных компаний», с «21» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г., расположенной по адресу 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В.

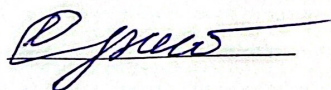
За время прохождения практики Бутылина Елизавета оформляла отчетную документацию, контролировала и обеспечивала безопасность туристов на маршруте. Принимала решения в стандартных и нестандартных ситуациях, также ознакомилась со структурой организации, порядком ведения кадрового делопроизводства, учета и хранения документов, проявила коммуникативные навыки.

В отношении профессиональных качеств Бутылина Елизавета проявила себя как человек коммуникабельный, вовлеченный, аккуратный, умеющий работать как в команде, так и самостоятельно, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности. Бутылина Елизавета внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

В межличностных отношениях вежлива, общительна, воспринимает обратную связь руководителя.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Руководитель практики от организации Ибрагимова О.Н.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ВВГУ»)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

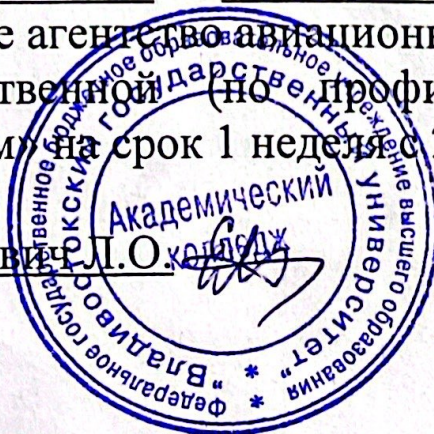
Студент Бутылина Елизавета Вячеславовна

Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-22-2

согласно приказу ректора № 49 59-с от 17.06.2024 года

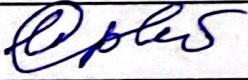
направляется в АО "Приморское агентство авиационных компаний", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 1 неделя с 21.06.2024 года по 27.06.2024 года.

Руководитель практики Ермолов И.О.





Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
АО Приморское агентство авиационных компаний	21.06.2024	
АО Приморское агентство авиационных компаний	27.06.2024	