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

**ОТЧЕТ ПО
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**
по профессиональному модулю
ПМ.01 Предоставление турагентских услуг
ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов
ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм

период с «11» мая по «21» июня 2022 года

Студент группы СО-ТУ-20-1


подпись

Дьячкова.И.Е.

Наименование предприятия: ООО «Приморское БММТ «Спутник»

Руководитель практики от предприятия


подпись

Кривова.Н.И.

Отчет защищен:

с оценкой 

Руководитель практики от ОО  Тен Ж.А.

Владивосток 2022

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	6
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	6
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия.....	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	9
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	10
2 Организационно–технологические аспекты деятельности ООО «Приморское БММТ «Спутник»	12
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	12
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	14
4 Система обеспечения безопасности.....	16
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	18
6 Индивидуальное задание.....	36
Заключение.....	39
Список использованных источников.....	41
Приложение А. Схема проезда к ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	43
Приложение Б. Заявка на бронирование.....	44

Введение

Туризм – это путешествие, совершаемое человеком в свободное от основной работы время в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях.[1].

Роль туризма в мировой практике постоянно возрастает. Будучи одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамичных отраслей, уступая по доходности лишь добыче и переработке нефти, туризм, по данным ЮНВТО, обеспечивает 10% оборота производственно-сервисного рынка планеты. На сферу туризма приходится 6% мирового ВВП, 7% мировых инвестиций, каждое 16-е рабочее место, 11% мировых потребительских расходов, 5% всех налоговых поступлений.[2].

Следовательно, туризм, испытывающий на себе влияние ряда внешних факторов, сам способен оказывать значительное воздействие на экономическую, политическую, экологическую, социально-культурную ситуацию тех стран и регионов, где он развивается.

Ключевая фигура в туризме – турист. Он выступает потребителем туристского продукта или услуг (тура), для его качественного обслуживания формируется и работает индустрия туризма.[3].

В настоящее время туристские компании предлагают разнообразный спектр услуг и туров. Важно отметить, что тур необходимо не только разработать, но и организовать его стимулирование и продвижение. В г. Владивосток существует множество туристических компаний, предлагающих свои услуги в сфере туризма. Наиболее значимым для фирмы является наличие в рабочем составе опытных и квалифицированных работников.

Необходимо подходить к выбору туристской фирмы наиболее внимательно. В зависимости от навыков менеджера заинтересовать клиента, от его внешнего вида, умения держаться, от владения профессиональными навыками у туриста складывается общее впечатление о фирме. Поэтому каждый специалист по туризму должен владеть необходимой культурой общения, методикой работы, соблюдать нормы и правила этики. Для соблюдения ряда правил и норм в коллективе туркомпании существует определенная культура предприятия, т.е. модели поведения, которые приобретены организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции.

Место прохождения практики – ООО «Приморское БММТ «Спутник» работает на туристическом рынке с 1967 года. «Спутник» является одной из ведущих туристических компаний Приморья, это многопрофильный туроператор федеральный реестровый номер РТО 000178.

Целью прохождения практики является – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) социально–культурного сервиса и туризма и изучение их работы, изучение основного процесса управления организации.

Задачи практики:

- проведение анализа деятельности других туркомпаний;
- определение и анализ потребности заказчика;
- осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников;
- осуществление бронирования с использованием современной офисной техники;
- выбор оптимального туристского продукта;
- оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчет различных его вариантов;
- планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета;
- использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений;
- составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
- составление бланков, необходимых для реализации турпродукта;
- составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- контроль наличия туристов;
- проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут;
- определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста;
- проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей;
- сопровождение туристов на маршруте;
- проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте;

- взаимодействие со службами быстрого реагирования;
- оценка качества туристского и гостиничного обслуживания;
- оформление отчёта о туристской поездке;
- установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта;
- определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте;
- формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности;
- расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта;
- предоставление сопутствующих услуг;
- проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках;
- оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам;
- оформление страховых полисов;
- обобщение полученных материалов. оформление отчёта практики. защита отчета.

Объект анализа – туристическая фирма ООО «Приморское БММТ «Спутник».

В процессе прохождения практики я ознакомилась с трудовым процессом работы в турфирме, получила необходимые знания в сфере туристской деятельности и приобрела навыки работы с клиентами.[4].

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»

Название компании: «Приморское Бюро международного молодежного туризма «Спутник». Местонахождение: 690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский пр-т, д.2 а. Часы работы: понедельник–пятница 9:00–17:30; суббота 10:00–15:00; воскресенье - выходной. Телефоны:8 (432)242–35–39;8 (924) 721–58–27.

Приморское БММТ «Спутник» являясь многопрофильным туроператором (федеральный реестровый номер РТО 000178), занимается международным (въездной и выездной), внутренним туризмом.[5].

Туристические отношения с КНР у Приморского «Спутника» зародились в конце 80-х годов. Началось все с визита делегации представителей туристской администрации г.Чаньчуня, провинции Цзилинь в 1986 году, затем первое участие в туристской выставке в г.Шеньяне, бартерный обмен группами с 1988 по 1991 год. В декабре 1991 года «Спутник» впервые направил в КНР первую в истории края организованную туристическую группу и с тех пор ежедневно занимается направлением и приемом туристов из КНР. Туристические обмены с Китайской Народной Республикой стали главными в деятельности компании. За эти годы туризм по линии Приморского БММТ «Спутник» в КНР превратился из «дикого и стихийного» в хорошо отлаженное и плодотворное сотрудничество с соседней страной. Китай – это не только шоп–туры. Регулярно организуются поездки с широкой экскурсионной программой в Харбин, Пекин, Далянь, Байдахэ, о-в Хайнань, Сянган и др. лучшим и недорогим видом семейного отдыха по праву считается летний тур на озеро Цзинбоху.

Отличительная черта ООО «Приморское БММТ «Спутник» – постоянное движение вперед, оно не замыкается в рамках какого-либо одного направления, даже если это направление не дает большую прибыль. Сферой его деятельности является, как международный туризм (въездной и выездной), так и внутренний. Одним из основных направлений деятельности компании – туристические обмены с КНР. В настоящее время ООО «Приморское БММТ «Спутник» активно развивает внутренний и въездной туризм. Для российских и иностранных туристов разработано более 30 туристских маршрутов по краю, Дальнему Востоку, России.[6].

Разработанные программы для иностранных туристов отмечены наградами: этнокультурный маршрут «Там, где живут легенды (отмечен Дипломом департамента международного сотрудничества и развития туризма Приморского края), событийно-познавательный маршрут «Дорогой Памяти» (Победитель регионального этапа Национальной Премии

RUSSIAN EVENTS AWARDS, 2014), «Красный маршрут» в Приморском крае для китайских туристов «Этих дней не смолкнет слава» (2 место регионального этапа Национальной Премии RUSSIAN EVENTS AWARDS, 2014), проект «Специальный туристический поезд для школьников Приморского края и Китайской Народной Республики «Поезд Дружбы» (Диплом Лауреата краевого конкурса «Лидеры туриндустрии Приморья – 2015) и другие.

ООО «Приморское БММТ «Спутник» постоянный участник международных туристских выставок, конкурсов, ярмарок. Имеет свидетельства и сертификаты об участии в различных международных акциях, дипломы о призовых местах в конкурсах на лучший тур. В 2017 году ООО «Приморское БММТ «Спутник» стало победителем ежегодного городского конкурса «Предприниматель года» в номинации «Лучшая организация в сфере туризма и гостиничных услуг». Предприятие активно участвует в благотворительных акциях, постоянно оказывает различную финансовую помощь детскому дому №4.[7].

ООО «Приморское БММТ «Спутник» является членом НП «Туристское Объединение Международной Интеграции «Окно в Евразию». Бюро не просто член данной организации, а принимает активное участие в ее деятельности. На протяжении многих лет ООО «Приморское БММТ «Спутник» – член Совета НП «ТОМИ «Окно в Евразию».

Директор компании Кривова Надежда Ивановна – член Общественного экспертного совета по развитию туризма в Приморском крае, член Общественного совета при Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Приморском крае, принимает участие в работе выпускной квалификационной комиссии Школы экономики и менеджмента, кафедра сервиса и туризма, Дальневосточного Федерального Университета.[8].

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия

ООО «Приморское бюро международного молодежного туризма «Спутник» является обществом с ограниченной ответственностью, как и большинство российских коммерческих компаний. Обществом с ограниченной ответственностью, в свою очередь, является созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества.[9].

Кроме этого, в отличие от акционерных обществ прибыль общества с ограниченной ответственностью может делиться между участниками общества не только пропорционально их долям в уставном капитале общества, но и иным образом в соответствии с Уставом общества. Общество с ограниченной ответственностью считается созданным как юридическое

лицо с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации юридических лиц. При этом ООО создается без ограничения срока, если иное не установлено его уставом.

Документы Приморского БММТ «Спутник» можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности: учредительные и иные разрешительные документы; документы, относящиеся к разработке туров; документы, выдаваемые туристам (Приложения Б).

Для государственной регистрации ООО были подготовлены следующие документы: устав; учредительный договор; был составлен протокол общего собрания участников общества; квитанция об оплате в Сберсберегательном банке государственной пошлины в связи с регистрацией предприятия; заявление установленной формы о государственной регистрации юридического лица при создании, подписанное любым из учредителей в присутствии нотариуса.[10].

Этот комплект документов был подан в налоговую инспекцию Ленинского района и налоговая инспекция выдала два свидетельства: о государственной регистрации юридического лица; о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения.

Уставной капитал общества составляется из вкладов его участников и определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов.

Высшим органом общества с ограниченной ответственностью является общее собрание его участников. Общество может быть добровольно ликвидировано или реорганизовано в акционерное общество или в производственный кооператив по единогласному решению его участников.

В Уставе ООО «Приморское БММТ «Спутник» содержатся данные о его юридическом статусе, структуре, виде деятельности, участниках Общества, их правах и обязанностях. В этом документе расшифровывается информация о том, какой должен быть уставный капитал Общества, какие оно может принимать вклады, в каких случаях может производиться увеличение уставного капитала Общества: за счет вкладов участников Общества, за счет его имущества, а так же за счет дополнительных вкладов его участников и вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество. Также говорится, в каких случаях происходит переход доли участника в уставном капитале общества к другим участникам Общества и третьим лицам, каким имуществом может обладать Общество (вклады участников, доходы, получаемые от хозяйственной деятельности Общества), кто являются органами управления Общества, когда проводится очередное общее собрание участников Общества, а когда внеочередное, о документации, сделках. ООО «Приморское БММТ «Спутник» является туроператором по внут-

ренному и въездному туризму, включен в федеральный реестр туроператоров. По международному выездному туризму с 2020г. – турагент ведущих туроператоров России по выездному туризму.[11].

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это совокупность подразделений организации и их взаимосвязей, в рамках которой между подразделениями распределяются управленческие задачи, определяются полномочия и ответственность руководителей и должностных лиц. Организационная структура выстраивается, с одной стороны, в соответствии с теми задачами, которые ставит перед организацией её стратегия. С другой стороны, структура на разных уровнях обеспечивает использование эффекта масштаба для экономии ресурсов организации. Таким образом, структура связывает внешнюю – стратегическую, эффективность с внутренней эффективностью – экономичностью. ООО «Приморское БММТ «Спутник» было основан в 1996 году. Генеральный директор – Кривова Надежда Ивановна. Сотрудничает со многими международными и российскими фирмами. Турагентство соответствует всем требованиям стандартизации в соответствии с законом о туристской деятельности.

В офисе бюро туризма «Спутник» работают:

Директор туркомпании. Функциональные обязанности – осуществление организации и проведение деловых переговоров с поставщиками туристских услуг, обеспечение выполнения обязательств туроператорской организации перед сторонними организациями (заказчиками туристских продуктов), осуществление контроля за бронированием (гостиниц, билетов, транспорта и др.), подтверждением и оформлением договоров, рациональным использованием материальных, финансовых ресурсов.

Менеджеры по туризму. В ООО «Приморское БММТ Спутник» существует три категории менеджеров: менеджер по внутреннему и въездному туризму, менеджер по направлению, а также менеджер по бронированию. (Рисунок 1).

Менеджер по внутреннему и въездному туризму – это специалист, который занимается обслуживанием российских и иностранных туристов: разработка программ, бронирование услуг, подготовка гидов.

Менеджеры по бронированию и направлению занимаются бронированием и продвижением туристского продукта, сформированного туроператором по международному выездному туризму. Заключают договоры о реализации турпродукта с туристами.

Главный бухгалтер осуществляет контроль за финансовой деятельностью Бюро: рассчитывает калькуляцию стоимости турпродукта, составляет финансовые отчеты, перечисляет

налог, начисляет заработную плату сотрудникам, принимает наличную и безналичную оплату за туры, делает возвраты по путевкам, ежедневно сдает деньги в банк и т.д.

Руководитель структурного подразделения – руководит деятельностью структурного подразделения в г. Лесозаводске.

Схема организационной структуры бюро туризма «Спутник» представлена на (Рисунке 1).

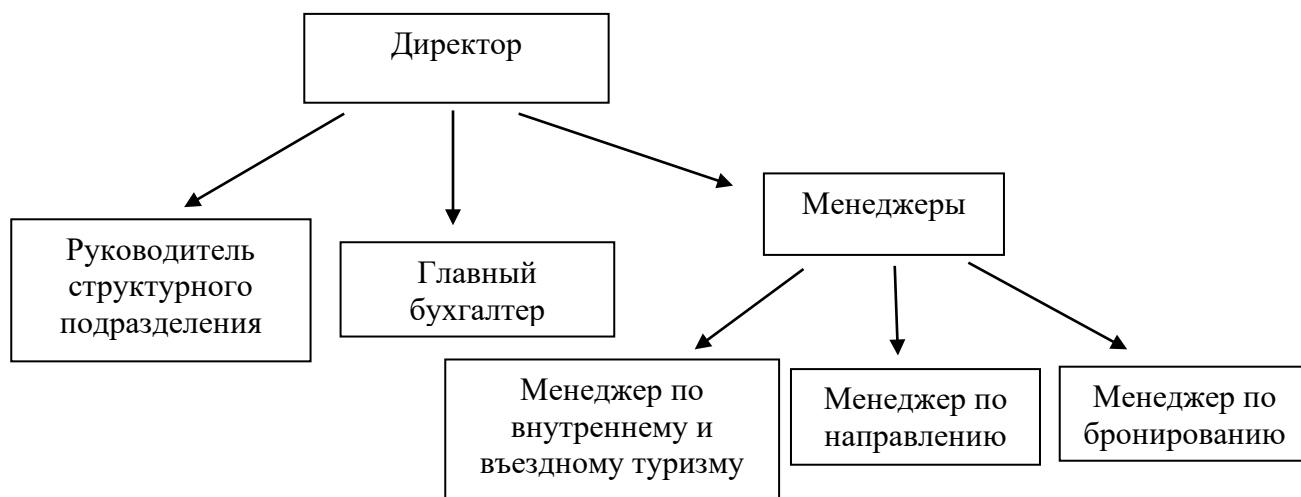


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Организационно–управленческая структура ООО «Приморское БММТ «Спутник» имеет в своем штате высококвалифицированных специалистов в сфере туризма с большим опытом работы. Для работы с клиентами компания имеет собственный, современный офис, находящийся в центре города, полностью оснащенный необходимым техническим оборудованием и обширной информацией в виде буклетов, распечатанных программ туров и сувенирной продукции.[12].

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Основным направлением деятельности Приморского БММТ «Спутник» в настоящее время является внутренний и международный въездной туризм. Много лет компания был оператором по выездному международному туризму. В январе 1992 года «Спутник» впервые направил в КНР первую в истории края организованную туристическую группу и с тех пор ежедневно занимается направлением и приемом туристов из КНР. Туристические обмены с Китайской Народной Республикой стали главными в деятельности компании. За эти годы туризм по линии Приморского БММТ «Спутник» в КНР превратился из «дикого и стихийного» в хорошо отлаженное и плодотворное сотрудничество с соседней страной. Китай – это не только шоп–туры. Регулярно организуются поездки с широкой экскурсионной программой в

Харбин, Пекин, Далянь, Байдахэ, о-в Хайнань, Сянган и др. лучшим и недорогим видом семейного отдыха по праву считается летний тур на озеро Цзинбоху.

Для приема иностранных и российских туристов разработано более 30 маршрутов по Приморскому краю и России. В г. Владивостоке «Спутник» предлагает туристам лучшие гостиницы – «Владивосток», «Версаль» «Приморье», «Гавань», «Астория» и другие; разнообразное питание, комфортабельные автобусы, квалифицированных экскурсоводов, гидов, переводчиков.[13].

Кроме того, бюро активно развивается в сфере международного туризма: въездного и выездного, а также внутреннего. Одним из основных направлений деятельности турфирмы – туристические обмены с КНР. Регулярно организуются поездки с обширной экскурсионной программой в Харбин, Пекин, Далянь, Гонконг, на курорты Байдахэ, Аньшань, о.Хайнань и др. Помимо КНР, Приморское БММТ «Спутник» плодотворно сотрудничает с туристическими компаниями Таиланда, Вьетнама, республики Корея, Малайзии, Сингапура и других стран Юго-восточной Азии, постоянно направляя в эти страны, организованные тургруппы и индивидуальных туристов. Более 30 маршрутов по Приморскому краю и Дальнему Востоку разработано для российских и иностранных туристов.

В деятельность международного бюро туризма «Спутник» входят следующие функции:

- продажа туров напрямую туристам или через турагентов;
- оформление виз;
- комплектация туров по договорам с поставщиками услуг в соответствии с потребностями туристов;
- бронирование отелей, авиабилетов;
- весь спектр услуг по приему и коллективному обслуживанию иностранных туристов (проживание, питание, услуги гида-переводчика);
- калькуляция туров по всем возможным маршрутам;
- подготовка, подбор и назначение на маршруты кадров, выполняющих функции контакта с туристами, координации и контроля за выполнением программ обслуживания (гидов-экскурсоводов, инструкторов, сопровождающих и т.д.);
- постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов.

Таким образом, бюро туризма является многопрофильным предприятием с широким спектром услуг и большим количеством выполняемых функций как в пределах турфирмы, так и вдали от офиса. Следовательно, обратная связь с клиентами может поддерживаться круглосуточно и вне зависимости от местонахождения туристов.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Оказание услуг клиентам в компании ООО «Приморское БММТ «Спутник» на высоком уровне и является основным показателем высокой квалификации ее специалистов. Отзывчивость и клиентоориентированность менеджеров доставляет удовольствие, как российским, так и зарубежным туристам. Ясные и точные описания туров с фотографиями, подробное описание особенностей места пребывания, а также помощь в выборе путешествия клиенту оказывает опытный менеджер. Весь штат сотрудников подходит к своему делу внимательно и ответственно. Именно поэтому компания не только не теряет своих клиентов, но и приобретает новых.[14].

За время работы в компании был выделен спрос на Китай, охватываются все возрастные группы и виды отдыха. Особое внимание уделяется сезонности, так как в зависимости от времени года спрос на туры в различные страны, а также на виды отдыха заметно изменяется. Персонал туристского предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»» это сплоченная команда профессионалов, которые способны создавать новые программы туров по самым различным направлениям по предпочтениям туристов.[15].

Менеджеры турфирмы ежегодно повышают свою квалификацию на специальных курсах и семинарах. А также имеют стаж работы в туризме, и знают свои должностные обязанности. Специфика работы коллектива предприятия состоит в том, что результатом работы есть не продукт, а услуга. Процесс обслуживания происходит с особой четкостью и высокой организацией работы, которая обеспечивает высокий уровень культуры обслуживания и максимальное удовлетворение потребностей клиента. Индивидуальный характер туристского обслуживания обуславливает продолжительный контакт с потребителем.

К менеджерам туристских предприятий предъявляются специфические требования, такие как, знание основных туристских направлений и общей характеристики территории специализации турфирмы, знание рынка туроператоров, навыки владения оргтехникой, в том числе, умение пользоваться современными информационными технологиями и средствами коммуникации, которые необходимы в процессе руководства, владение одним или несколькими иностранными языками. Например, в Приморском Бюро туризма «Спутник» одним из основных направлений являются туры в Китай, а также прием китайских туристов в России, поэтому менеджеры обязаны уметь осуществлять коммуникацию на китайском языке.

Соблюдение всех требований обеспечивает высокую конкурентоспособность персонала, под которой понимают совокупность личных и профессиональных свойств персонала,

дающие возможность быстро воспринимать и анализировать ситуацию, принимать оптимальные решения и эффективно исполнять функциональные обязанности, а также эффективно реализоваться в работе.[16].

Условия труда в компании ООО «Приморское БММТ «Спутник» соответствуют принятым стандартам. Помещения для работы просторные, комфортные. Оборудование в офисах соответствует общепринятым российским и мировым стандартам. В офисе есть все необходимое оборудование для работы сотрудников: персональные компьютеры, сканеры, принтеры, шредеры, дыроколы и т.д. Кроме того, в самом здании турфирмы есть отдельный санузел (мужской и женский), шкафчики для одежды и буфет.

Режим работы сотрудников: с 9.00 до 17.30 часов, с обеденным перерывом; суббота с 10.00 до 15.00 часов, воскресенье – выходной.

Дизайн офиса турфирмы располагает клиента к персоналу и создает приятную атмосферу в помещении с помощью различной сувенирной продукции и красивых ярких буклетов. Так как турфирма главным образом специализируется на экскурсионных и оздоровительных турах в Китай, соответственно и дизайн офиса выполнен в восточном стиле, что побуждает туриста приобрести тур по этому направлению.

Кроме того, офис турфирмы оборудован чайником, поэтому во время пребывания в турфирме турист может попить чай, насладиться атмосферой отдыха и подумать о своем путешествии.[17].

Сотрудники предприятия оформлены в компании, имеют страховую и медицинские полисы, возможность повышать квалификацию в образовательных учреждениях за счет фирмы, что также очень удобно для сотрудников.

Устраиваются корпоративные вечера и выезды в места отдыха всем дружным составом компании, что весьма эффективно способствует сплочению коллектива.

Новые сотрудники компании легко и бесконфликтно проходят собеседование и стажировку на новом рабочем месте. Для наилучшего ознакомления с деятельностью турфирмы и проведения инструктажа у менеджеров есть специально отведенные часы.

В Приморском Бюро туризма «Спутник» сотрудники уделяют большое внимание и достаточно много времени для ознакомления туриста с маршрутом, что является преимуществом для компании.

Принимая участие в составлении программы тура, узнаешь для себя много нового и интересного. Например, чтобы составить грамотную и точную программу нужно уметь правильно распределять время на весь маршрут.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение на рынке Бюро туризма «Спутник» и его туристического продукта является одной из ключевых форм взаимодействия с потенциальными клиентами туркомпании. Под продвижением понимается налаживание связей с реальными и потенциальными потребителями туристских услуг с целью их информирования о предлагаемых турпродуктах и побуждения к совершению покупки.

Основными инструментами продвижения туристского продукта нашей туркомпании на рынок в современных условиях являются: работа с агентствами, стимулирование сбыта, реклама и связи с общественностью, технология личных продаж, и т.д. Успешное продвижение туристского продукта предполагает, как правило, комплексное использование всех маркетинговых инструментов.

И для осуществления данной цели бюро туризма «Спутник» использует такие инструменты, как:

- ведение актуальных социальных сетей;
- создание собственного сайта с максимумом точек входа и понятным контентом;
- участие в различных фестивалях, выставках и форумах регионального и всероссийского уровня;
- прямая продажа (взаимодействие напрямую с клиентом);
- активное использование сарафанного радио;
- размещение контекстной рекламы;
- размещение отзывов клиентов на сайте туркомпании;

Основными этапами работы по продвижению турпродукта являются:

- планирование продвижения турпродукта на рынке;
- выбор каналов продвижения и рекламных носителей;
- составление рекламных обращений;
- выполнение и оценка эффективности продвижения и стимулирования турпродукта, в т.ч. рекламы.

Планирование продвижения турпродукта на рынке включает:

- исследование рынка;
- анализ конкурентов;
- постановка целей и задач;
- выбор целевой аудитории (сегмента потребителей, на кого рассчитан турпродукт);
- формирование и распределение бюджета.

На современном рынке туризма влияние социальных медиа на продажи растет с каждым годом. Современный рынок средств массовой информации представлен самыми разнообразными формами. Задача турфирмы – избрать среди них наиболее эффективные. Для этого необходимо постоянно изучать рынок рекламных услуг. Особое внимание при этом следует обращать на такие характеристики рекламоносителей, как местонахождение, структура, численность их аудитории, охват рынка, частота выпуска, рейтинг, качество информации, расценки, скидки. Для продвижения турпродукта на рынке международного туризма чаще всего используют популярные СМИ.[18].

Стоит уточнить, что существуют и другие не менее популярные способы продвижения турпродукта. Например, социальные медиа являются частью интерактивных средств массовой информации, одним из каналов коммуникации как отдельных пользователей (туристов), так и целых корпораций, и компаний (туристических агентств, компаний). Чаще всего, к социальным медиа относят:

- социальные сети;
- блоги;
- форумы;
- сайты отзывов;
- фото- и видеохостинги;
- другие средства.

Стоит отметить, что социальные медиа обладают определенными свойствами, которые определяют их особенности и специфику. Прежде всего, это интерактивность, как возможность общения между пользователями и обмена разного рода контентом, что есть основа составляющей развития информационного общества и показатель, характеризующий быстроту выхода на связь одного пользователя с другим. Помимо этого, социальные медиа обладают свойствами коммуникативности, мобильности, доступности, а также универсальности.

Социальные сети позволяют формировать сообщества (группы людей с близкими интересами, которые общаются через Интернет), повышать лояльность клиентов к туристическому предприятию или к конкретному туристическому продукту, позволяют создавать адресную рассылку и применять тем самым принцип таргетирования в маркетинге туристических услуг, а также обеспечивают широкий охват аудитории с положительным имиджем (посредством постов и лайков)».

Таким образом, продвижение и стимулирование продаж туристского продукта осуществляется с помощью социальных медиа с целью продвижения турпродукта на туристическом рынке, которые помогают развивать коммерческую деятельность предприятия и привлекать большое количество клиентов.

4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности туристов является главным условием организации путешествий в туристской организации ООО «Приморское БММТ «Спутник».

Федеральный закон от 4.11.1996 № 132–ФЗ (ред. от 02.07.2021) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дает определение безопасности: «Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.»

Стремительное туристской деятельности на предприятии напрямую зависит от обеспечения безопасности туристов, от уровня защиты их жизни, здоровья, имущества. ГОСТ 50644–2009 «Туристско–экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» классифицирует факторы риска следующим образом. Травмоопасность, например, ушибы, переломы от падения различных предметов, потертости, ссадины от неудобного туристского снаряжения. Также это может быть воздействие окружающей среды, такие как повышенные или пониженные температуры, влажность, ветер, перепады давления. Далее идет пожароопасность, а именно, разведение костров, курение в неположенных местах, пользование неисправными электроприборами и другое.

Турист во время путешествия попадает в среду, отличающуюся от обычной среды его обитания, и это пребывание вне дома чревато для туриста всевозможными опасными обстоятельствами. Незнание языка, обычаев, традиций, отсутствие иммунитета от распространенных в этой местности болезней, перегруженность программ и сложность маршрутов и, как следствие этого, интенсивные нагрузки становятся угрозой для жизни и здоровья туриста. Нередко туристы становятся жертвой внутривнутриполитических столкновений, терроризма, уголовных преступлений, попадают в районы боевых действий.

К факторам риска относят также травмоопасность, воздействия окружающей среды, психофизиологические нагрузки, пожароопасность, опасность излучений, химические воздействия, повышенные запыленность и загазованность. В том числе, отсутствие необходимой информации об услуге и ее характеристиках, природные и техногенные катастрофы.

Безопасность в деятельности турфирмы обеспечивается полным и достоверным информированием туристов, соблюдением требований технических регламентов, различными видами страхования и другими мерами. Тем не менее, безопасность туриста напрямую зависит как от мер, принимаемых туристическими организациями, так и от действий самого туриста.

Страхование – это еще один способ защиты жизни, здоровья, имущества туристов от возможного причинения ущерба, от посягательств третьих лиц. Нередко страхование становится обязательным условием любого тура. Туристская компания выплачивает туристу определенную сумму при наступлении страхового случая, такого как внезапное заболевание, несчастный случай, утрата имущества и другое.

Наиболее распространенные виды страхования в туризме – личное страхование, имущественное, страхование гражданской ответственности, страхование отпусков и поездок.

В правовом смысле обеспечение безопасности туризма представляет собой юридическую деятельность специально уполномоченных органов государственной власти по применению правовых средств и способов для охраны (защиты) жизненно важных интересов системы туризма, ее подсистем и элементов, иных объектов безопасности в сфере туризма от угроз безопасности, а также правореализационную деятельность граждан и юридических лиц по защите своих прав и законных интересов.

Таким образом, в широком значении обеспечение безопасности в сфере туризма представляет собой систему политико-правовых, организационно-технических и иных средств и сил обеспечения безопасности, используемых для создания и поддержания необходимого уровня защищенности объектов безопасности, а также систему мер экономического, политического, организационного и иного характера, адекватных угрозам безопасности в сфере туризма (система безопасности туризма).

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации

Турагент – организация-посредник, занимающаяся продажей сформированных туроператором туров. Турагент приобретает туры у туроператора и реализует туристский продукт покупателю, либо выступает посредником между туристом и туроператором за комиссионное вознаграждение, предоставляемое туроператором.

Основными функциями турагента являются:

- рекламирование туров;
- доведение достоверной информации о туре потенциальному клиенту;
- продажа тура, то есть предварительное бронирование тура у оператора, получение от последнего подтверждения бронирования и прием оплаты за предстоящий тур у клиента;
- комплектующая функция;
- турообразующая функция.

Последние 2 функции требуют пояснения. Комплектующая функция агентства состоит в приобретении (у туроператора или непосредственно у поставщиков) дополнительных услуг, обеспечивающих максимальное удобство туриста. К примеру, если турагентство Ростова приобретает тур в Финляндию у петербургского оператора, агент может для обеспечения максимального удобства клиента дополнительно приобрести железнодорожные билеты из Ростова в Петербург и обратно, организовать дополнительные ночевки или экскурсионные программы в Петербурге (в случае неудобных стыковок прибытия поезда из Ростова и отправления в Финляндию), то есть организация полного пакета обслуживания от Ростова и до Ростова.

Что касается турообразующей функции турагента, то она заключается в возможном приобретении им отдельных туристских услуг у различных туроператоров и самостоятельном формировании из них туристского пакета. Эта функция наиболее подходит при организации заказных индивидуальных или групповых туров, а также в случаях, когда приобретение компонент-туров у различных операторов выгоднее с точки зрения итоговой цены турпакета. К примеру, ростовское турагентство может приобретать авиабилеты на чартерные рейсы в Анталию у ростовских туроператоров, а наземное обслуживание покупать отдельно у московских представительств турецких meet-компаний. В отдельных случаях такая деятельность турагентов может принести им доход, в 1,5-2 раза превышающий размер комиссионных ростовских туроператоров за продаваемые их турпакеты.[19].

Кроме того, турагент, действующий от своего имени, несет полную ответственность перед потребителями за нарушение их прав на стадии заключения договора о реализации туристского продукта и ранее, прежде всего в части своевременного предоставления необходимой и достоверной информации, обеспечивающей правильный выбор физическими лицами туристских продуктов.

Данное условие применимо, если не предоставление указанной информации привело к неправильному выбору свойств (качеств) туристского продукта и повлекло возникновение дополнительных затрат и иных убытков.

Если у турагента были приобретены какие – либо дополнительные услуги, не указанные в договоре, например, дополнительные экскурсии, за их качество, соответственно, ответственность будет нести турагент.

Таким образом, по общему правилу, турагент может быть привлечен к ответственности перед туристом только в том случае, если при заключении договора он действовал от собственного имени, причем размер его ответственности будет ограничен величиной агентского вознаграждения.

ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах

Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

- о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида–переводчика и инструктора–проводника, а также дополнительных услугах;

- об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно–эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

- об иных особенностях путешествия.

Исполнители туристских услуг при продвижении и реализации туристского продукта (предоставлении услуги) должны своевременно предоставлять потребителям необходимую и достоверную информацию о туристских продуктах/услугах, которая должна обеспечивать возможность их компетентного выбора.

ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

Туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров и предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим турам, рассчитывает цены на туры, передает туры турагенту для их последующей реализации туристам. Турагент занимается продвижением сформированных туроператором туров: приобретает туры у туроператора и реализует их потребителю. Турагент добавляет к приобретаемому туру проезд туристов от места их проживания до первого по маршруту пункта размещения, от последнего на маршруте пункта размещения и обратно.

Осуществление туристских операций предполагает установление и поддержание определенных взаимоотношений между туроператором и турагентом и имеет следующий вид:

- публичная оферта туроператора;
- заключение договора между туроператором и турагентом;
- рассылка туроператором предложений (прайс-листов) и рекламных материалов;
- заявка турагента на бронирование туристского продукта;
- подтверждение заявки туроператором и выставление счета;
- оплата счета турагентом и передача туроператору документов туриста.

Сотрудничество между туроператором и турагентом приносит выгоду обеим сторонам. Наличие у туроператора широкой и разветвленной агентской сети обеспечивает:

- рост объемов продаж туристских продуктов;
- выход на новые рынки;
- экономию расходов на содержание собственного персонала, аренду помещений, их оборудование и др.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги.

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

Договор о предоставлении туристических услуг (или договор-тур) является основным документом, юридически подтверждающим факт коммерческой сделки между туристом и туристической фирмой. Договор-тур обязательно должен подписываться в момент договоренности (взаимного согласия) туриста и туристической фирмы, в которую он обратился за

приобретением туристических услуг. Предметом договора-тура является продажа туроператором и приобретение туристом туристического продукта определенного содержания и качества по установленной цене.

Турфирма может разработать собственную форму договора, однако есть ряд условий, которые в нем нужно обязательно прописать. Так, в статье 10 закона о туризме оговорено, что в договоре на оказание туристических услуг должны быть прописаны следующие пункты:

- полное и сокращенное наименования, адрес (местонахождения и почтовый) и реестровый номер туроператора;
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (местонахождение) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- сведения о туристе или об ином заказчике (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- информация о потребительских свойствах туристского продукта - о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания, наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;
- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом или иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения им условий договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом или иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения;
- иные условия договора определяются по соглашению сторон.

Если в договоре не будет указан хотя бы один из существенных элементов, то в соответствии с пунктом 1 статьи 432 Гражданского кодекса РФ он может быть признан недействительным. Для турфирмы это грозит тем, что клиент в любой момент может отказаться от договора, не возмещая фирме каких-либо затрат. И в этой ситуации он будет прав.

ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

Стоимость индивидуального тура зависит от многих факторов: маршрут, класс гостиницы, время года, вид отдыха и т.д.

Цена на услуги туризма включает следующие элементы:

- стоимость услуг, входящих в тур;

- текущие расходы на производство, реализацию и организацию потребления услуг;
- прибыль;
- косвенные налоги по видам услуг (НДС, таможенные пошлины);
- скидки для отдельных групп туристов;
- надбавки или скидки (комиссионное вознаграждение) в пользу турагента.

В базовую цену турпакета входят следующие элементы:

- размещения и проживания;
- транспортного обслуживания (перевозки);
- питания и экскурсионного обслуживания;
- медицинского обслуживания, лечения и профилактики заболеваний;
- визового обслуживания (связанного с оформлением турпоездки);
- обслуживания культурно-просветительного, развлекательного и спортивного характера;
- добровольного страхования от несчастных случаев, болезней и медицинского страхования в период турпоездки;
- обслуживания гидами-переводчиками и сопровождающими.

При этом стоимость тура высчитывается на группу, а потом делится эта стоимость на всех.

Расходы на проживание. Данная статья рассчитывается исходя из стоимости номера и количества ночевков, которая зависит от класса гостиницы, расселения, сезона заезда, количества человек в группе, предоставляемых групповых скидок и времени проживания.

Транспортные расходы. Эта калькуляционная статья включает стоимость проезда до страны пребывания (авиаперелет, железная дорога, автобус, теплоход и т. д.), перевозки туристов (от места сборов до аэропорта вылета, от аэропорта прилета до гостиницы или иного места проживания), транспортных расходов на экскурсионное обслуживание (при автобусных экскурсиях) и т. д.

Расходы на питание рассчитываются в зависимости от вида питания туристов (завтрак, полупансион, полный пансион). Как правило, они включаются в стоимость проживания. В большинстве гостиниц завтрак входит в стоимость номера в сутки. В других случаях завтрак, обед и ужин указываются отдельно от стоимости номера.

Расходы на экскурсионную программу. Эта статья включает только те расходы по экскурсионному обслуживанию, которые входят в обязательную программу тура (обычно две-три экскурсии).

Страховые услуги. Обычно турфирмы включают в стоимость путевки страховые полисы и берут со страховой компании комиссию в размере 10—15 %. Если страховка не явля-

ется обязательной и оплачивается туристом по желанию, в стоимость тура она вообще не входит и оформляется как дополнительная услуга.

Визы. Стоимость виз, как и страховки, рассматривается исходя из количества человек в группе. Их оформление осуществляется на основании приглашения, полученного от зарубежной фирмы на определенное количество туристов.

Расходы на сопровождающего. Расходы на сопровождение учитываются в цене тура в том случае, если он выезжает с группой. Когда принимающая фирма подтверждает бесплатный прием сопровождающего, в цене тура учитываются не только расходы, связанные с перевозкой туристов к месту отдыха и обратно, но и другие услуги.

ПК 1.5 Оформлять турпакет

Для того чтобы оформить тур, необходимо заключить договор с турфирмой. После этого менеджер займется бронированием тура. После получения от партнеров подтверждения заявки о бронировании тура менеджер сразу же свяжется с клиентом. Если тур успешно забронирован, клиент оплачивает тур и получает на руки основной договор и туристскую путевку.

Для пребывания за рубежом необходимо оформление визы. Для этого нужно передать менеджеру паспорт и все необходимые для получения визы документы: справки, фотографии и др. С полным перечнем документов и тонкостями по их подготовке и заполнению с удовольствием ознакомят опытные менеджеры компании.

Для посещения визовой страны во избежание материальных убытков в случае отказа Консульства страны планируемого пребывания в выдаче визы, рекомендуют заключить «Договор страхования от невыезда» (особенно это касается стран Шенгенской зоны, Великобритании, США, Канады и некоторых других), чтобы деньги клиента в случае не оформления визы вернулись.

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю

Ключевым условием в возможности совершить поездку в большинство стран мира является получение визы. Разрешения на въезд рассматриваются консульствами иностранных государств и в случае положительного решения помещаются в загранпаспорт туриста в виде вклеиваемых или печатных марок специальных форм.

В случае приобретения путевки в турагентстве за получением туристской визы в консульство обращается не турист, а туроператор, который организует для него путешествие (если он аккредитован в консульстве). Если аккредитация не предусмотрена, туроператор все равно помогает туристу и турагентству правильно подготовить необходимый комплект документов, записать туриста в визовый центр для прохождения процедуры биометрии и личной подачи документов. Как правило, такая услуга является платной.

Получение визы - динамично меняющаяся процедура, поскольку правила выдачи виз постоянно корректируются. Отдельно следует определить степень ответственности сторон за формирование пакета документов для оформления визы.

За корректность сбора документов, необходимых для открытия визы, сроки его предоставления туроператору, а также за соответствие стандартам формы и содержания, установленных туроператором, отвечает турагент.

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности

Договор (контракт) о предоставлении туристских услуг заключается между субъектами туристской деятельности, а также между ними и потребителями туристского продукта (туристами).

Договор оформляется в электронном виде на компьютере, на пишущей машинке или специальном шаблон-формуляре. Двухязычный договор допускается составлять двумя текстами, или на одной странице двумя колонками, распределяя текст или абзац текста одного языка напротив абзаца текста другого. Это удобно для сравнения корректности перевода.

В договоре на туристское путешествие (туристские услуги) должны быть указаны следующие позиции:

- наименование документа, его регистрационный номер;
- место и дата заключения;
- понятия и определения;
- юридические наименования сторон, аббревиатуры, лицензии, свидетельства о регистрации;
- предмет и объект договора;
- обязательства сторон;
- условия бронирования туристского обслуживания;
- условия обслуживания туристов;
- документы обслуживания;
- общий перечень предоставляемых услуг, входящих в турпакет.

Договор составляется и подписывается минимум в двух экземплярах (каждому партнеру), которые оформляются с соблюдением всех правил. Если число договоров больше или делаются копии, то это отражается и в договоре. Подписывают договор первые лица каждой стороны. Подписание договора лицом, не имеющим на то полномочий, влечет за собой потерю юридической силы договора. Допускается заверению подписью партнеров каждой страницы договора.

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

ПК 2.1 Контроль за готовностью группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

За неделю до отъезда осуществляется проверка готовности группы к выходу на маршрут. Проверяется укомплектованность группы. После чего вся информация передается перевозчику. Если это приграничные поездки, то сообщают номер рейса и время. Если же это ж/д или авиаперелет, то вся информация указана на билетах, но менеджер должен напомнить туристу.

Любое путешествие для его участников обычно бывает новым (по месту проведения, климатическим условиям, географическим и навигационным особенностям, составу группы), поэтому каждый по-своему и не сразу вписывается в новые условия, даже если имеет достаточно большой опыт. Об этом следует помнить руководителю, особенно в начальной стадии путешествия.

ПК 2.2 Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте

Процесс выполнения любого туристского маршрута разделяется на три основных этапа: подготовительный, маршрутный, заключительный. При этом туристы принимают участие только в первых двух этапах.

На подготовительном этапе тура работники турфирмы анализируют текущие факторы, характерные для маршрута. Такой анализ необходим для своевременной коррекции возможных изменений программы тура. Эти изменения могут быть вызваны климатическими особенностями туристского сезона, изменениями тарифов на перевозки, социально-политическими изменениями и др. С этой же целью уточняется программа туристского маршрута, которая включает отдельные мероприятия или услуги, реализуемые для удовлетворения запросов и интересов туристов.

В Программе описывается каждый день пребывания туристов на маршруте. Дается описание основного маршрута по протяженности, рельефу местности и характеру дорог. Указывается распорядок каждого дня маршрута с перечнем туристско-экскурсионных, мероприятий, временем работы различных служб (магазинов, саун, бассейнов, парков и т.д.). Таким образом, программа содержит перечень услуг, приобретаемых туристом.

Услуги, которые включены в комплексное обслуживание и в цену тура, считаются основными услугами, но, если турист приобретает еще какую-либо услугу к оплаченному туру, эта услуга становится дополнительной. Дополнительными услугами могут быть доставка фруктов и вина в номер, приобретение билетов на развлекательные мероприятия и др. При разработке программы путешествия обычно планируют два мероприятия в день, например

экскурсия, утром (ознакомительное мероприятие) и роликовая дискотека вечером (развлекательное мероприятие).

Туристы могут заказывать групповые и индивидуальные туры. В групповых турах программа сформирована заранее и может изменяться только за счет приобретения дополнительных услуг при сохранении общего времени пребывания на маршруте. Программа индивидуальных туров формируется в соответствии с пожеланиями клиента. Индивидуальные туры, как правило, дороже, чем групповые туры, однако из этого правила могут быть исключения. Например, в индивидуальном туре турист может отказаться от экскурсионной программы, трансфера, питания.

Процесс оформления документов, регламентирующих обслуживание туристов, обычно максимально формализован, так как при разработке маршрута уже были подготовлены соответствующие компьютерные шаблоны, в которые при необходимости вносятся текущие дополнения.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

В стратегии высококачественного сервиса туристов гигантская роль отводится работе сопровождающего или руководителя туристической группы. Сотрудники во многом определяют имидж турфирмы, обеспечивают качественное выполнение туристского маршрута. Как раз руководителю туристской группы предъявляются, до этого всего, жалобы туристов, партнеров по организации сервиса. От его деловых, собственных, профессиональных свойств нередко находится в зависимости подходящее решение множества конфликтных обстановок, образующихся на маршруте.

Руководитель туристской группы:

- 1 Проводит организационное собрание туристской группы.
- 2 Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее.
- 3 Осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы и условий обслуживания туристской группы.
- 4 Оформляет соответствующие документы (ваучер, отчет, пр.).
- 5 Постоянно находится с туристской группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов.
- 6 Информировывает туристов:
 - о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;
 - о правилах ввоза и вывоза из страны имущества, товаров, сувениров, пр.;
 - о валютном и таможенном контроле;

- об обычаях местного населения;
- о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;
- о состоянии окружающей природной среды;
- о санитарно–эпидемиологической обстановке;
- об условиях обеспечения личной безопасности, соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов;
- о правилах оформления проката легкового транспорта в стране временного пребывания;
- об условиях получения неотложной медицинской помощи.

7 Осуществляет контроль и координацию качества обслуживания туристов принимающей стороной.

8 В случае ненадлежащего выполнения принимающей стороной условий обслуживания немедленно информирует руководство агентства об отклонениях от программы.

9 В случае заболевания туриста совместно с представителем принимающей стороны и страховой компании принимает срочные меры по оказанию медицинской помощи.

10 В случае возникновения форс–мажорных обстоятельств (стихийных бедствий, военных действий, забастовок и т.д.) связывается с российским консульством (посольством), специальными органами, созданными в связи с чрезвычайными ситуациями, собирает группу и проводит инструктаж по обеспечению безопасности здоровья и жизни туристов.

11 Оформляет в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, опросные листки.

12 Информировывает туристов о возможности возникновения факторов риска на каждом конкретном маршруте.

13 Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов.

14 Осуществляет хранение документов, переданных туристами для организации обслуживания.

15 Организует возвращение туристов на отправную базу.

16 Подготавливает и сдает отчет о туристической поездке руководителю агентства.

Под безопасностью туризма понимаются защищенность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а еще не нанесение вреда при совершении путешествий находящейся вокруг среде, вещественным и духовным ценностям общества, защищенности страны.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и

здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасности туристов на маршруте

К субъектам, обеспечивающим безопасность туристов, относятся Правительство РФ, МИД РФ, Ростуризм, МЧС РФ, туроператоры, авиаперевозчики, страховые компании и другие организации исполнительной власти в пределах своей компетенции.

Безопасность туристов (экскурсантов) 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.

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включает:

- информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;
- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;
- страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;
- обеспечение профилактики заболеваний, в том числе проведение профилактических медицинских прививок;
- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);
- обеспечение материально–технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);
- обеспечение сохранности имущества туристов в стране (месте) временного пребывания (в средствах размещения, во время перевозок туристов и т. д.);
- обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами;
- защиту персональных данных туристов, охрану их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;
- обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;

- сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;
- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

Туристы (экскурсанты) при совершении путешествий (экскурсий) в целях обеспечения личной безопасности обязаны:

- соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания, уважать ее социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования;
- сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории, культуры в стране (месте) временного пребывания;
- соблюдать правила въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также страны транзитного проезда;
- проходить профилактические мероприятия (прививки) в соответствии с международными и внутренними медицинскими требованиями в случае совершения путешествия в страну (место) временного пребывания, в которой они могут подвергнуться риску инфекционных заболеваний, и пр.

ПК 2.5 Контролировать качества обслуживания туристов принимающей стороной

ГОСТ Р 50681–2001 «Туристско–экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»

ГОСТ указывает требования к документации, детализирующей требования к процессу обслуживания туристов, которая должна содержать:

- описание процессов, форм и методов обслуживания туристов;
- характеристику процесса обслуживания туристов;
- требования к типу, количеству и пропускной способности используемого оборудования;
- количество необходимого персонала и уровень его профессиональной подготовки;
- договорное обеспечение поставок услуг;
- гарантии;
- необходимые согласования (с собственниками рекреационных ресурсов, органами санитарно–эпидемиологического и пожарного надзора, госавтоинспекцией и др.).

Конкретные требования к процессу обслуживания туристов должны быть не ниже требований, утвержденных действующими нормативными документами. Проектирование процесса обслуживания туристов осуществляется по отдельным этапам (например, предо-

ставление информации об услуге, оказание услуги, расчеты на услугу) и составление для каждого из них технологических карт. Содержание и последовательность этапов могут варьироваться в зависимости от вида услуг».

Результатом проектирования туристской услуги являются технологические документы: технологические карты, инструкции, правила, регламенты.

В документации по контролю качества должны быть установлены формы, методы и организация контроля за осуществлением процесса обслуживания туристов с целью обеспечения ею соответствия запроектированным характеристикам.

Проектирование контроля качества включает:

- определение ключевых моментов в процессе обслуживания, существенно влияющих на характеристики услуги;

- определение методов корректировки характеристик услуги;

- определение методов оценки контролируемых характеристик.

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию

Отчетную документацию составляют документы, содержащие сведения о результатах деятельности учреждения, организации, предприятия за определенный период времени – год, полугодие, квартал, месяц, декада. Отчетная документация в деятельности организации и государства в целом выполняет функцию обратной связи, позволяя сопоставлять полученные результаты с показателями, намеченными планом или программой.

Анализ отчетных документов дает возможность руководству корректировать деятельность как самой организации, так и подведомственной системы, совершенствовать организационную структуру, характер и содержание выполняемых работ, кадровый состав организации, обеспечение ее финансовыми, материальными и иными ресурсами.

Отчетная документация учреждения состоит из нескольких комплексов документов:

- государственная статистическая отчетность;

- ведомственная отчетность;

- внутриучрежденческая отчетность.

Формы документов государственной статистической отчетности разрабатываются Госкомстатом России и являются обязательными для всех учреждений, организаций и предприятий. Порядок составления и оформления документов государственной статистической отчетности установлен Положением о порядке предоставления государственной статистической отчетности в Российской Федерации, утвержденным постановлением Госкомстата.

Формы документов ведомственной отчетности разрабатываются министерствами и ведомствами. Федеральные органы исполнительной власти, выполняющие функции органов межотраслевой координации, разрабатывают формы ведомственной отчетности, обязатель-

ные для всех учреждений, организаций и предприятий, например, Центральный банк Российской Федерации, Государственная налоговая служба Российской Федерации и Министерство финансов Российской Федерации разрабатывают формы бухгалтерского учета и отчетности, налоговой отчетности, обязательные для всех организаций. Федеральные органы исполнительной власти, выполняющие функции отраслевого управления, разрабатывают формы ведомственной отчетности, обязательные для учреждений, организаций и предприятий отрасли.

Отчет – документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период времени, выполнении мероприятий, поручений, заданий, представляемый руководителю структурного подразделения, организации или вышестоящему органу.

Государственная статистическая и ведомственная отчетность составляется на основе утвержденных унифицированных форм и в соответствии с утвержденными нормативными документами, предписывающими порядок их составления и оформления. Внутри учрежденческая отчетность составляется в относительно свободной форме, порядок ее составления и оформления аналогичен другим управленческим документам.

При составлении внутренних отчетов учитывается их назначение и круг рассматриваемых вопросов. Отчеты составляются на общем бланке или стандартном листе бумаги. Обязательными реквизитами отчета или справки отчетного характера являются: наименование организации, наименование подразделения (если это отчет или справка о работе подразделения), название вида документа, дата, номер документа, место составления, заголовок к тексту, подпись, гриф утверждения (на отчетах) или резолюция руководителя (на справке отчетного характера).

В заголовке отчета указывается:

– наименование органа или должностного лица, о результатах деятельности которых сообщается в документе («Отчет о работе аттестационной комиссии...»; «Отчет о работе отдела...»);

– отчетный период.

В отчете дается описание выполненной работы и заключение, в котором анализируются ее итоги и излагаются выводы и предложения. Если отчет содержит результаты работы, которая ранее планировалась, последовательность изложения отчета должна соответствовать последовательности расположения заданий в плановом документе.

Отчеты о работе структурных подразделений подписываются руководителем подразделения, отчеты о работе организации в целом подписываются руководителем подразделения, ответственным за подготовку отчета, отчет о работе сотрудника организации подписывается самим составителем. Отчет о работе организации утверждается руководителем орга-

низации или вышестоящим органом. Датой отчета является дата его утверждения или вынесения резолюции. К отчету может прилагаться пояснительная записка и другие справочные материалы.

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг

Маркетинговое исследование считается системным в том случае, когда все принятые заключения в его рамках считаются кропотливо санкционированными и запланированными. Объективность рекламного изучения гарантируется использованием научных способов заключения рекламных задач.

Маркетинговые исследования, которые проводятся для дел туристской фирмы, касающихся скопления и обработки информации:

- туристический рынок, субъектов, на нем функционируют;
- рыночную позицию предприятия;
- конкурентная среда;
- продажа туристических услуг во временном и пространственном измерении;
- поведение потребителей в процессе продажи;
- степень удовлетворения туристов;
- наблюдение за целевым рынком;
- инструменты влияния комплекса маркетинга, о продукте, цепи, дистрибуции коммуникацию по курсу;
- прогнозирование тенденций развития рынка на перспективу.

ПК 3.2 Формировать туристский продукт

При формировании туристского продукта принципиально принимать во внимание запросы вероятных покупателей, например компании нужно квалифицировать мотивированную группу покупателей, на которую ориентированно направлен ее продукт, т.е. избрать зарубежного партнера. Воплотить в жизнь возобновил созданные турпоездки компания имеет возможность с поддержкой имеющихся каналов реализована, то есть тех партнеров в стране, с которыми она трудилась прежде.

При заключении договора между туроператором и турагентом (или между туроператором, отправляющей и туроператором, принимающего) сначала составляется программа обслуживания туристов в виде набора услуг без распределения по конкретным дням.

Ценообразование у туроператоров возможно двумя путями:

- оператор формирует цену самостоятельно, на основе прямых контрактов с отелями, авиакомпанией, транспортной компанией и другими фирмами–провайдерами;
- оператор действует на основе контрактов с принимающими туроператорами

В упрощенном виде процесс формирования отпускной цены туроператора выглядит следующим образом: суммируются неттовые тарифы гостиницы, авиаперелета, трансферов, экскурсий. К полученной стоимости добавляется надбавка, так называемая *handling fee*, покрывающая все косвенные расходы турфирмы – по зарплате, аренде, коммунальным платежам, телефонам и др.

ПК 3.3 Рассчитывать стоимость турпродукта

Составление стоимости турпродукта подключает ряд рубежей и операций. Определение критерий сервиса, списка предложений по размещению, питанию, транспортировке, трансферту, экскурсионной программе, встречам–проводам.

Размещение туристов. Определяется число дней пребывания и количество ночевок в гостинице, классность и местоположение гостиницы. Наиболее приемлемые цены для большинства российских туристов – на уровне двух- и трехзвездочных отелей. Анализ цен за проживание должен опираться на учет множества факторов: сезона, размера номера, особых условий (вид море; наличие балкона; пользование телевизором, телефоном, холодильником, сейфом; пользование пляжами, кортами, тренировочными залами и т.д.) В одних отелях ряд услуг предоставляется без дополнительной оплаты, в других она требуется. Основными параметрами, характеризующими условия проживания являются категория гостиницы, ее местоположение и число проживающих в номере.

Питание. Выбирается один из вариантов:

Полный пансион или трехразовое питание (завтрак, обед и ужин).

Полупансион – двухразовое питание (завтрак + обед или ужин).

Только завтрак.

Трансферт. Используется заказной транспорт разной классности для перевозки туристов и их багажа из аэропорта или с вокзала в гостиницу и обратно. Затраты на трансферт зависят от вида транспорта, расстояния, численности группы туристов.

Экскурсионная программа. Включает ознакомительную экскурсию по городу, посещение наиболее интересных туристских объектов (музеев, исторических памятников).

Перевозка из пункта выезда до первого пункта обслуживания. Стоимость перевозки может составлять значительную часть стоимости тура. Цена перевозок зависит от результатов поиска фирмой – туроператором наиболее выгодных условий и тарифов перевозки.

Для определения соответствия условий путешествия и цены за перевозку существуют довольно сложные параметры оценки.

Характеристики условий перелета: какой отечественной или зарубежной компанией выполняется перевозка, каким видом самолета, в каком классе, на каких условиях (регулярный или чартерный рейс), из какого аэропорта будет сделан вылет и где приземлится само-

лет, в какое время вылетает и прилетает самолет, каков тип рейса – беспосадочный или с посадкой.

ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению турпродукта

Туристический продукт складывается туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристического рынка или же по заданию туриста или же другого клиента туристического продукта

Туроператор обеспечивает оказание туристам всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристами и (или) иными заказчиками.

Туроператор несет предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги).

Туроператор отвечает перед туристами или иными заказчиками за действия (бездействие) третьих лиц, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо. Туроператор несет ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени

6 Индивидуальное задание

Сопровождение туристов на маршруте

В стратегии качественного обслуживания туристов в ООО Приморское БММТ «Спутник» большая роль отводится работе сопровождающего туристской группы. Не всегда на практике руководители турфирмы уделяют внимание профессиональной подготовке именно этой категории работников, предполагая, что с клиентами на маршруте может справиться любой человек. Но ведь эти сотрудники во многом определяют имидж турфирмы, обеспечивают качественное выполнение туристского маршрута. Именно к сопровождающим предъявляются, прежде всего, претензии туристов, партнеров по организации обслуживания. От его деловых, личных, профессиональных качеств часто зависит благоприятное разрешение многих конфликтных ситуаций, возникающих на маршруте.

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

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

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

Кроме того, руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами технике безопасности.

По прибытии, по указаниям, полученным в офисе турфирмы, руководитель должен связаться ответственными лицами (контакты получают также в офисе турфирмы), отдать посадочный талон, уточнить количество человек в группе, дату обратного выхода и какие остановки будут на обратном пути. На обратном пути за день до отъезда уточнить время выезда группы. При наступлении несчастного случая руководитель должен составить акт о несчастном случае при свидетелях.

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включает:

- информирование туристов об угрозе безопасности в месте временного пребывания;
- выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов;
- страхование жизни и здоровья туристов, страхование от невыезда;
- обеспечение профилактики заболеваний, проведение медицинских прививок;

- оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- обеспечение материально-технического состояния объектов туристической индустрии;
- обеспечение сохранности имущества туристов в месте временного пребывания;
- обеспечение сопровождения туристских групп специальными службами;
- защиту персональных данных туристов в месте временного пребывания;
- обеспечение профессиональной подготовки работников туристской индустрии;
- сертификацию оборудования объектов туристической индустрии и туристского снаряжения;
- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов;
- оказание помощи пострадавшим туристам.

В случае возникновения чрезвычайных ситуаций на маршруте инструктор-проводник обязан принять меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов), проинформировать специализированные службы МЧС согласно и следовать их указаниям.

Перед началом туристического маршрута сопровождающий группы обязан уведомить о запланированном путешествии с предоставлением списков туристов специализированные службы МЧС, органы местного самоуправления муниципальных образований, на территории которых проложен маршрут повышенной опасности;

При подготовке к походу выходного дня или многодневному походу необходимо самым тщательным образом укомплектовать медицинскую аптечку. Очень важно, особенно в походах по удаленной, ненаселенной местности, в высокогорных и высокоширотных районах иметь в составе группы профессионального врача. Но далеко не каждая группа даже в эти районы выходит на маршрут с врачом. Его обычно заменяет санинструктор, умеющий оказывать первую доврачебную помощь. Необходимость оказания медицинской помощи в походе чаще всего вызвана простудными и желудочно-кишечными заболеваниями. Особую группу составляют тяжёлые травмы и заболевания, лечение которых возможно только в стационарных условиях. В этих случаях на маршруте оказывается лишь первая доврачебная помощь для обеспечения транспортировки пострадавшего.

Заключение

Сегодня индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. Туризм оказывает огромное влияние на такие ключевые отрасли экономики, как транспорт и связь, строительство, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления и другие, т.е. выступает своеобразным катализатором социально-экономического развития.

В экономике современной России туризм также занимает важное место. Однако, в российском туризме еще присутствует значительное несоответствие уровня обслуживания и пакета услуг, предлагаемых потребителю, международным требованиям и стандартам. Например, малочисленность гостиничных предприятий и специализированных средств размещения, число которых постоянно уменьшается, слабая профессиональная подготовка работников индустрии туризма. Эти и другие проблемы, в конечном итоге, приводят к утечке капиталов из России.

По результатам анализа развития туристской отрасли в России можно сделать ряд выводов.

Сегодняшнее состояние российской туристической отрасли можно определить как «состояние неустойчивого равновесия». Не секрет, что нынешний туристический бизнес существует как «полутеневой», с нечеткими правилами взаимодействий как между профессиональными участниками туррынка, так и с государством.

Влияние туризма на Россию пока незначительно: оно адекватно вкладу государства в развитие данной отрасли и сдерживается, в основном, отсутствием реальных инвестиций, неразвитой туристской инфраструктурой, низким уровнем гостиничного сервиса, недостаточным количеством гостиничных мест и дефицитом квалифицированных кадров.

Без устойчивых связей между предприятиями гостиничного дела, туризма, предприятий питания и развлечений невозможно грамотное формирование и продажа туристского продукта потребителю.

Оценка качества туристских услуг потребителем достаточно субъективна и зависит от различных факторов: общеэкономических, культурного и общественно–психологического характера, социально–демографических, лично–поведенческих.

На туристское предприятие постоянно оказывается давление со стороны конкурентов, для того чтобы стимулировать и максимизировать прибыль фирме необходимо быть лучше конкурентов и оправдывать ожидания клиентов. Каждой фирме противостоит широкий спектр конкурентов. Соответственно, чтобы поддержать свой имидж и занять достойное место на туррынке, турфирма должна удовлетворять потребности своих клиентов лучше, чем ее конкуренты.

В процессе прохождения практики были приобретены практические навыки самостоятельного определения и анализа потребностей заказчика услуг, а также выбора оптимального турпродукта для различных сегментов потребителей. Совместно с руководителем практики от предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник» были разработаны и реализованы несколько новых программ туров по Приморскому краю для разных возрастных категорий туристов со всех регионов России; кроме того, в период прохождения практики была изучена документация по транспортному обеспечению маршрутов, информация по бронированию номеров гостиниц (отелей), страхованию (оформление страховых медицинских полисов компании, страхование на время авиаперелета, типы и категории страховок, покрытие и т.п.). Кроме того, были получены навыки ведения деловых переговоров и переписки с партнерами, клиентами и администрацией предприятий, сотрудничающих с Приморским Бюро туризма «Спутник» (в том числе, с помощью электронной почты, приложения WhatsApp и др.), оформления турпакета (оформление документов, составление программы тура, информационного листка, договора с туристом и т.п.).

ООО «Приморское Бюро «Спутник» является одной из ведущих туристических компаний Приморья. Отличительная черта Приморского «Спутника» - постоянное движение вперед, оно не замыкается в рамках какого-либо одного направления, даже если это направление дает большую прибыль. Девиз компании – высокое качество обслуживания и доступные цены.

Основой успешной работы туркомпании является её высококвалифицированный персонал – все работники являются специалистами в своей области и имеют высшее образование в сфере туризма. Поэтому, на данный момент Бюро туризма «Спутник» занимает достойное место на рынке туризма и пользуется большим спросом на свои услуги у российских и зарубежных туристов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Общество с ограниченной ответственностью. Преимущества и недостатки: [сайт]. – URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 18.05.2022).
- 2 Нормативные документы, регулирующие деятельность общества с ограниченной ответственностью: [сайт]. – URL: <https://www.audit-it.ru/terms/agreements/> (дата обращения: 18.05.2022).
- 3 Роль туризма в современном мире: [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/> (дата обращения: 19.05.2022).
- 4 История БММТ «Спутник»: [сайт]. – URL: <https://sputnik.companу/> (дата обращения: 20.05.2022).
- 5 Организационная структура предприятия. Виды и схемы: [сайт]. – URL: <https://kontur.ru/articles/4197/> (дата обращения: 20.05.2022).
- 6 Социальные сети как инструмент продвижения туристической услуги: [сайт]. – URL: <https://moluch.ru/archive/> (дата обращения: 20.05.2022).
- 7 Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О техническом регулировании": [сайт]. – URL: <https://legalacts.ru/doc/> (дата обращения: 21.05.2022).
- 8 Обеспечение безопасности в туризме: [сайт]. – URL: <https://student-servis.ru/> (дата обращения: 21.05.2022).
- 9 Технология и организация туристов на маршруте: [сайт]. – URL: <https://cyberpedia.su/> (дата обращения: 22.05.2022).
- 10 Анализ основных направлений сопровождения туристов в транспортных турах: [сайт]. – URL: https://studopedia.ru/11_256706_II-naselenie.html/ (дата обращения: 23.05.2022).
- 11 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования: [сайт]. – URL: https://ohranatruda.ru/ot_biblio/norma/ (дата обращения: 23.05.2022).
- 12 Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта: [сайт]. – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 23.05.2022).
- 13 Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению туристского продукта: [сайт]. – URL: <https://studwood.net/> (дата обращения: 24.05.2022).
- 14 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу: [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/> (дата обращения: 24.05.2022).
- 15 Расчет элементов турпакета: [сайт]. – URL: <https://studme.org/> (дата обращения: 25.05.2022).
- 16 Визовая поддержка туристов: [сайт]. – URL: <https://bstudy.net/> (дата обращения: 26.05.2022).

17 Документооборот в туризме: [сайт]. – URL: <https://www.klerk.ru/buh/articles/>(дата обращения: 27.05.2022).

18 Оформление отчетной документации о туристической поездке. Общие правила оформления маршрутной (заявочной) книжки похода и отчет о проведении спортивного похода: [сайт]. – URL: <https://studwood.net/ezdke/>(дата обращения: 28.05.2022).

19 Федеральный закон от 08.02.98 № 14–ФЗ. Общие положения: [сайт]. – URL: <https://normativ.kontur.ru/> (дата обращения: 20.05.2022).

Приложение А

Схема проезда к ООО «Приморское БММТ «СПУТНИК»»

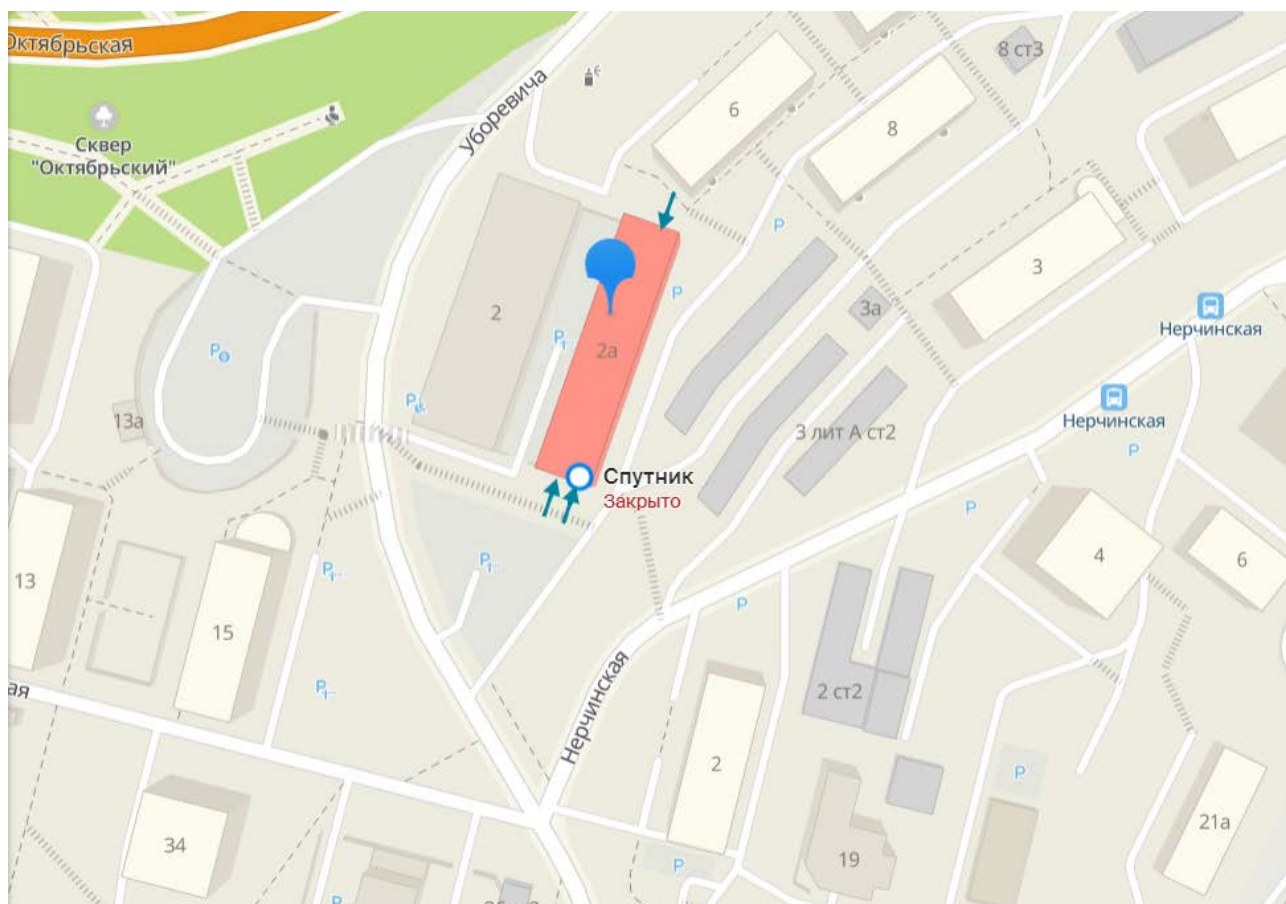


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Приморское БММТ «СПУТНИК»»

Приложение Б

Заявка на бронирование

Приложение N 1
к Договору № 009
от «_» _____ 2022 г.

Заявка на бронирование

«_» _____ 2022г.

1. Сведения о Туристе:

(На русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
Итого:			

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей, начало/окончание

2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения (при наличии)	Даты заезда и выезда

2.2.1. Особенности средства размещения, если предусмотрены:

2.3. Условия проживания

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

2.4. Информация об услугах перевозки:

2.4.1. Для регулярных рейсов:

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) Р306	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):

<u>Согласно программе тура.</u> (Приложение №3)

2.7. Визовое оформление:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Да/Нет

2.8. Иные дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами

Сумма прописью:

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста

Заказчик подтверждает, что ему предоставлены все документы, указанные в тексте договора о реализации туристского продукта и приложениях к нему.

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик:

ФИО _____ (подпись)

Турагент:

Индивидуальное задание по учебной практике

Студентка Дьячкова Ирина Евгеньевна, обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла учебную практику в объеме 216 часов с «11» мая 2022 г. по «21» июня 2022 г. в организации ООО «Приморское БММТ «Спутник», 690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский пр-т, д.2 а.

Виды и объем работ в период учебной 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: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Определение и анализ потребности заказчика.	7
3	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	6
4	Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники.	6
5	Выбор оптимального туристского продукта.	8
6	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчет различных его вариантов.	8
7	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.	8
8	Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	8
9	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	8
10	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.	8
11	Доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	8
12	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	8
13	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	8
14	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.	8
15	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	8
16	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.	8
17	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	8
18	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	8
19	Сопровождение туристов на маршруте.	8
20	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном	8

	языках.	
21	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	8
22	Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания. Оформление отчёта о туристской поездке.	8
23	Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта. Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте.	8
24	Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности. Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.	8
25	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта. Предоставление сопутствующих услуг.	8
26	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	8
27	Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам. Оформление страховых полисов.	8
28	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «11» мая 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «21» июня 2022 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., мастер производственного обучения
Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Дьячкова Ирина Евгеньевна, обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла учебную практику в объеме 216 часов с «11» мая 2022 г. по «21» июня 2022 г. в организации ООО «Приморское БММТ «Спутник», 690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский пр-т, д.2 а.

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 турагентских услуг	ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Определение и анализ потребности заказчика. Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	<i>Отм.</i>
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт. Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники.	<i>Отм.</i>
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Выбор оптимального туристского продукта.	<i>Отм.</i>
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Расчет различных вариантов турпродукта. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.	<i>Отм.</i>
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. Составление бланков, необходимых для	<i>Отм.</i>

		реализации турпродукта.	
	ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Доставка туроператору пакета документов для получения виз.	<i>В.В.В.</i>
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Оформление страховых полисов.	<i>О.М.М.</i>
Итоговая оценка по ПМ.01 Предоставление турагентских услуг			<i>О.М.М.М.М.М.</i>
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	<i>О.М.М.</i>
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	<i>О.М.М.</i>
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Контроль наличия туристов. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	<i>О.М.М.</i>
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Сопровождение туристов на маршруте. Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте.	<i>О.М.М.</i>
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей	Предоставление сопутствующих услуг. Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания.	<i>О.М.М.</i>

	стороной		
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Оформление отчёта о туристской поездке	<i>О.М.</i>
Итоговая оценка по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов			<i>О.М.</i>
Предоставление туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	<i>О.М.</i>
	ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета. Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	<i>О.М.</i>
	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	<i>У.Ф.</i>
	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.	<i>О.М.</i>
Итоговая оценка по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг			<i>О.М.</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

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

Дата 21 июня 2022 г.

Оценка за практику *О.М.*

Руководитель практики от предприятия _____

подпись



Ф.И.О.

Смирнова А.А.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Дьячкова Ирина Евгеньевна

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм, специалист по туризму



Группа СО-ТУ-20-1









Место прохождения практики ООО «Приморское БММТ «СПУТНИК»»


Сроки прохождения с «11.05.2022» по «21.06.2022»




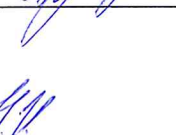
Инструктаж на рабочем месте «11» мая 2022 г

дата



 подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
11.05.2022	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	отл.	
12.05.2022	Определение и анализ потребности заказчика.	отл.	
13.05.2022	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	отл.	
14.05.2022	Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники.	отл.	
16.05.2022	Выбор оптимального туристского продукта.	отл.	
17.05.2022	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчет различных его вариантов.	отл.	
18.05.2022	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.	отл.	
19.05.2022	Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	хвр.	
20.05.2022	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	отл.	
21.05.2022	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.	отл.	
23.05.2022	Доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в	отл.	

	консульствах зарубежных стран.		
24.05.2022	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	отв.	
25.05.2022	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	отв.	
26.05.2022	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.	отв.	
27.05.2022	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	хэф.	
28.05.2022	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.	отв.	
30.05.2022	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	хэф.	
31.05.2022	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	отв.	
01.06.2022	Сопровождение туристов на маршруте.	отв.	
02.06.2022	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.	хэф.	
03.06.2022- 04.06.2022	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания.	хэф.	
06.06.2022 07.06.2022	Оформление отчёта о туристской поездке. Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.	отв.	
08.06.2022 09.06.2022	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	хэф.	
10.06.2022 11.06.2022	Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.	отв.	
13.06.2022 14.06.2022	Предоставление сопутствующих услуг.	отв.	
15.06.2022	Проведение инструктажа туристов на русском		

16.06.2022	и иностранном языках. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	коп.	
17.06.2022 18.06.2022	Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам. Оформление страховых полисов.	коп.	
20.06.2022 21.06.2022	Составление отчета	о.г.ч.	
21.06.2022	Дифференцированный зачет	о.г.ч.	




подпись


Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Дьячковой Ирины Евгеньевны
группы СО-ТУ-20-1 при прохождении учебной 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	Осуществление решений в стандартных и нестандартных ситуациях в туристской области	Средний
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 1.1	Выявлять и анализировать	Предоставление турпродукта	

	запросы потребителя и возможности их реализации	индивидуальным и корпоративным потребителям	<i>Ансокин</i>
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчет различных его вариантов	<i>Ансокин</i>
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта	<i>Ансокин</i>
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности	<i>Средкин</i>
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	<i>Ансокин</i>
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы	<i>Вредкин</i>
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта	<i>Ансокин</i>
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	<i>Ансокин</i>
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	<i>Ансокин</i>
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	<i>Ансокин</i>
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	<i>Ансокин</i>
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания	<i>Ансокин</i>
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	<i>Ансокин</i>
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования	Осуществление маркетинговых исследований	<i>Ансокин</i>

	востребованного туристского продукта		Проведение деятельности туркомпаний	анализа других	
ПК 3.2	Формировать продукт	туристский	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов		<i>Алексеев</i>
ПК 3.3	Рассчитывать туристского продукта	стоимость	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.		<i>Алексеев</i>
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	с	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран Работа с запросами клиентов		<i>Алексеев</i>

Руководитель практики (от организации)



[Handwritten signature]
подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.

[Handwritten signature]



Общество с ограниченной ответственностью
«ПРИМОРСКОЕ БЮРО МЕЖДУНАРОДНОГО МОЛОДЕЖНОГО ТУРИЗМА
«СПУТНИК»

690106, г. Владивосток, Партизанский проспект, 2а
тел. (4232) 42-35-39, 42-35-56, +79247215827
E-mail: office@sputnikvl.ru
www.sputnikvl.ru

Характеристика

Дана Дьячковой Ирине Евгеньевне, студентке второго курса Академического колледжа ВГУЭС.

За время прохождения производственной практики с 11.05.2022–21.06.2022 в туристической компании ООО «Приморское БММТ “Спутник”», расположенной по адресу: г. Владивосток, Партизанский просп., 2А, студентка Дьячкова Ирина Евгеньевна зарекомендовала себя с положительной стороны – выполняла все порученные задания в срок, проявила хорошие теоретические и практические знания в сфере туризма и работы с клиентами. Основной задачей её практической работы стало ознакомление с основными особенностями работы в ООО «Приморское БММТ “Спутник”». Студентка проявила себя как ответственный, инициативный и дисциплинированный работник. Обладает необходимыми знаниями в своей области, показала хороший теоретический и практический уровни подготовки в сферах туроператорской и турагентской деятельности, а также технологии и организации сопровождения туристов. К критике относится конструктивно, не теряет в стрессовых ситуациях.

За период практики приобрела следующие компетенции:

- составление программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- продвижение турпродукта с помощью различных социальных медиа (FarPost, VK, Instagram);
- работа с документацией и форматирование документов в MSWord;
- работа с оргтехникой (использование сканера, дырокола, шредера и персонального компьютера);
- оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- взаимодействие с иными предприятиями (предприятия размещения, питания, развлечений);
- составление бланков, необходимых для реализации турпродукта;
- бронирование номеров в гостиницах по заявке;
- исполнение работы сопровождающего на маршруте;
- разработка и создание буклетов/брошюр с последующим размещением на Фарпост.

В целом студентка показала умение работать в сфере туризма, использовать в своей работе информационные технологии и навыки делового общения. По результатам учебной практики Дьячкова Ирина Евгеньевна заслуживает высокую оценку.

Оценка руководителя от практики – «отлично».



ООО «Приморское БММТ «Спутник»

Н.И. Кривова

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
(ВГУЭС)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Дьячкова Ирина Евгеньевна

Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-20-1

согласно приказу ректора № 3135-с от 28.04.2022 года


направляется в ООО "Приморское бюро международного молодежного туризма
"Спутник", г. Владивосток

для прохождения учебной практики по специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 6 недель
с 11.05.2022 года по 21.06.2022 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Приморская Дельта"	14.05.2022	
"Спутник"	21.06.2022	