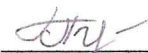


	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	Академический колледж

**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 С-ТУ-21


подпись

Горбачёва. П.С.

Наименование предприятия:
ООО «Планета Лайн»

Руководитель практики от предприятия

подпись



Проконова. Е.В.

Отчет защищен:

с оценкой

Отлично

Руководитель практики от ООО



Ермолович Л.О

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Планета Лайн».....	4
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Планета Лайн».....	4
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия.....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	8
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Планета Лайн».....	9
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	9
4 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	10
5 Система обеспечения безопасности.....	11
6 Технология формирования профессиональных компетенций.....	13
Индивидуальное задание.....	20
Заключение.....	23
Список использованных источников.....	25
Приложение А.....	26

Введение

Туризм подразумевает под собой путешествия для удовольствия или бизнеса, а также теория и практика туризма, бизнес по привлечению, размещению и развлечению туристов и бизнес по организации туров. Современное развитие туризма в России характеризуется наличием глубоких противоречий в его организационной структуре, в направленности развития, в состоянии качественных и количественных характеристик.

Во многих странах туризм играет значительную роль в формировании валового внутреннего продукта, создании дополнительных рабочих мест и обеспечении занятости населения, активизации внешнеторгового баланса.

В настоящее время существует много разных видов туризма. Основная характеристика формируется, исходя из потребностей путешественников. Сама туристическая деятельность постоянно меняется, появляются новые направления, и процесс продолжается до сих пор.

При выборе турфирмы необходимо иметь ввиду, что одним из критериев выбора турфирмы может быть опыт работы компании на рынке туристских услуг и квалификация ее сотрудников. В зависимости от навыков менеджера заинтересовать клиента, от его внешнего вида, умения держаться, от владения профессиональными навыками у туриста складывается общее впечатление о фирме.

Место прохождения практики – Компания ООО Туристическая фирма «Планета Лайн» работает на рынке туристических услуг уже более 10 лет. является туроператором, реестровый номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров - РТО 000849. специализируется на отправке туристов и организации экскурсионных маршрутов в Китай, Гонконг, Сайпан, Сингапур, Таиланд, Вьетнам, Филиппины, Малайзию и Европу.

Целью прохождения практики является – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) социально-культурного сервиса и туризма и изучение их работы, изучить основной менеджмент организации.

Задачи практики:

- осуществление маркетинговых исследований;
- распространение рекламных материалов и сбор информации;
- работа с запросами клиентов;
- работа с информационными и справочными материалами;
- работа с агентскими договорами;
- работа заявками на бронирование турпродукта;
- составления отчета по практике.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Планета Лайн»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Планета Лайн»

Название компании: Турагентство ООО «Планета Лайн». Местонахождение: 690003, г. Владивосток, Фрунзенский район, Посьетская 15, 1 этаж. Часы работы: понедельник-пятница 10:00-18:00; суббота выходной, воскресенье выходной. Телефон: (423) 2610-007, (423) 2610-290 (Приложение А).

Компания работает на рынке туристических услуг уже более 10 лет, является туроператором, реестровый номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров - РТО 000849. Они специализируется на отправке туристов и организации экскурсионных маршрутов в Турцию, Сингапур, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Европу, а также туры по всему Приморскому Краю и Дальнему Востоку.

Менеджеры организуют поездки с оказанием полного пакета услуг: бронирование отелей (подберут наилучшее предложение); оформление виз (оформляют быстрее и дешевле конкурентов); авиа и ж/д билеты (подберут билеты по любому направлению); все виды страховки (медицинская, от несчастного случая, от утраты багажа, на случай несостоявшейся поездки); трансферы (русскоговорящий гид встретит Вас в аэропорту или на вокзале); экскурсии (организация экскурсий на любой вкус и кошелёк.

Также, фирма занимается организацией детских туров; работает с творческими коллективами, спортивными организациями и школами; разрабатывает и предоставляет маршруты по Приморскому краю и г. Владивостоку.

Планета Лайн гарантирует надежность предлагаемых туров, высокий уровень профессионализма при обслуживании клиентов и оказании подобного рода услуг. Для постоянных клиентов существует гибкая система скидок.

Они предоставляют Вам возможность продумать свой отдых еще до прихода в офис их компании: на сайте, Вы можете получить подробную информацию о разных странах, их исторических и культурных особенностях, ознакомиться с экскурсиями, узнать все нюансы посещения страны, скачать мини-разговорник, выбрать интересующую Вас программу и связаться с нами, чтобы забронировать тур. Это во многом упрощает процесс планирования Вашего отпуска.

Они готовы сделать для Вас все, чтобы Вы остались довольны и вернулись к ним снова вместе со своими друзьями и родными. Сотрудничество с ними даст Вам возможность быстро и качественно осуществить выбор своего отдыха, сэкономить деньги и получить туристическое обслуживание с учетом любых Ваших пожеланий.

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

Компания «Планета Лайн» является обществом с ограниченной ответственностью. Обществом с ограниченной ответственностью, в свою очередь, является учрежденное одним или несколькими лицами общество, уставной капитал которого разделен на доли, определенные учредительными документами; участники общества с ограниченной ответственностью не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов.

Участники общества обязаны: оплачивать доли в уставном капитале общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены Федеральным законом и договором об учреждении общества; а также не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности общества.

Кроме этого, такая организация имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. 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 туристской фирмы «Планета Лайн» можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности: учредительные и иные разрешительные документы; документы, относящиеся к разработке туров; документы, выдаваемые туристам.

Для государственной регистрации ООО были подготовлены следующие документы: устав; учредительный договор; был составлен протокол общего собрания участников общества; квитанция об оплате в Сберегательном 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.

Этот комплект документов был подан в налоговую инспекцию Фрунзенского 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 «Планета Лайн» 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 «Планета Лайн» относится к туроператорам.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это целостная система, специально разработанная таким образом, чтобы работающие в её рамках люди могли наиболее эффективно добиться поставленной цели. Организационная структура направлена на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями организации, разделёнными между собой правами и ответственностью. ООО «Планета Лайн» было основано 6 апреля 2006 года. Уставный капитал 30 000 рублей, учредитель - Прокопова Елена Викторовна. Генеральный директор - Прокопова Елена Викторовна. Турагентство соответствует всем требованиям стандартизации в соответствии с законом о туристской деятельности.

В штате турфирмы «Планета Лайн» работают:

Директор турфирмы. Функциональные обязанности – оформление разрешительных документов, согласований со службами. Подпись важных документов, заключение договоров с туристическими фирмами других стран, подбор кадрового состава на появляющиеся должности, контроль деятельности всей турфирмы.

Менеджеры по туризму. В турфирме менеджер по туризму занимается всем комплексом работ по разработке комплексного туристического продукта, различных туров (пляжный отдых, экскурсионные туры и т.д.). Менеджер по туризму – это, чаще всего, сотрудник компании-туроператора, которая предлагает на реализацию готовые туристические

продукты. В соответствии с должностной инструкцией менеджера по туристскому продукту соблюдены все соответствующие положения.

Кассир. Кассир принимает наличную и безналичную оплату за туры, делает возвраты по путевкам, ежедневно сдает деньги в банк, выдает зарплату сотрудникам турфирмы. Работу кассира туристской компании можно оценить на «отлично», в соответствии с должностной инструкцией кассира все основные положения и требования выполняются должным образом.

Схема организационной структуры турфирмы «Планета Лайн» представлена на (Рисунке 1).

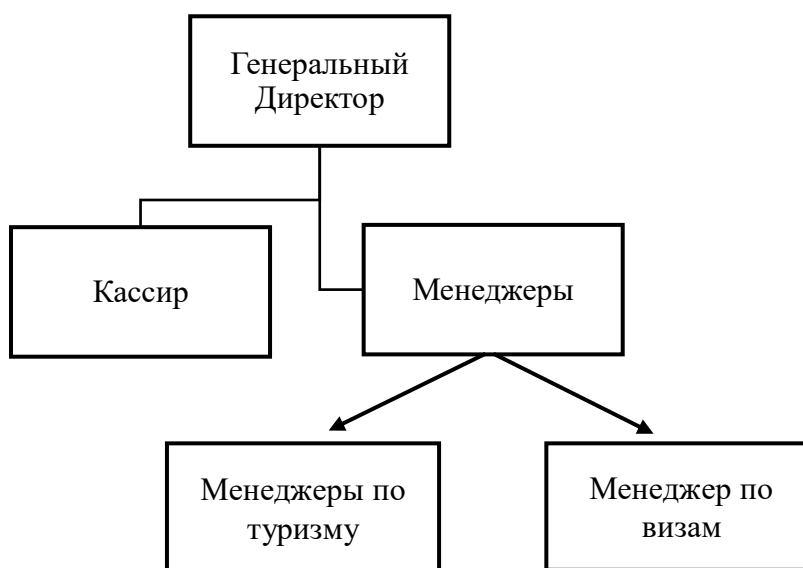


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Для работы с клиентами компания имеет собственный, современный офис, полностью оснащенный необходимым техническим оборудованием и обширной информацией в виде буклетов, проспектов и наглядной информации. Компьютеры всех сотрудников связаны в локальную сеть, имеют подключение к Интернету. Работает система, которая обеспечивает ввод, редактирование и хранение информации о турах, гостиницах, клиентах, о состоянии заявок.

В общем, выполнение обязанностей сотрудниками компании «Планета Лайн» соответствует стандартам, нормам и законам РФ.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Компания занимается организацией детских туров; работает с творческими коллективами, спортивными организациями и школами; разрабатывает и предоставляет маршруты по Приморскому краю и г. Владивостоку.

ООО «Планета Лайн» предоставляет клиентам разнообразный выбор направлений: внутренний туризм и международный, групповые и индивидуальные туры, культурно-развлекательный туризм, рекреационный и оздоровительный туризм (включая диагностику и лечение, оздоровительные процедуры), активный отдых, пляжный туризм и другие виды туризма.

Особой популярностью пользуются туры по Европе – это насыщенные и яркие впечатления, замечательные переживания, вдохновляющие на дальнейшее покорение мира; автобусные туры, они позволяют погрузиться в быт и культуру стран по пути; круизы – это уникальная возможность посетить максимальное количество различных городов, познакомиться с культурами и традициями стран; организуют международные творческие встречи и фестивали, для детских и взрослых коллективов.

Турфирма специализируется на отправке туристов и организации экскурсионных маршрутов в ОАЭ, Турция, Сингапур, Таиланд, Вьетнам, Филиппины и Малайзию.

Также много туров по России, предлагают отдых по хорошему ценам для самых требовательных путешественников. Туры по Дальнему востоку и по Приморскому Краю. Они предлагают открыть для себя удивительное место, где можно насладиться природой. Активный отдых, сплавы, многодневные туры, экологический туризм, туры выходного дня, а также экскурсии по Владивостоку и Остров Русский.

В деятельность турфирмы «Планета Лайн» входят следующие функции:

- создание привлекательных туристских продуктов, соответствующих потребностям туристов;
- поддержание предложения на уровне спроса;
- оформление виз;
- сохранение конкурентоспособности туристского продукта;
- качественное обслуживание туристов;
- обретение постоянной клиентуры;
- обеспечение функционирования маршрутов;
- обеспечение финансовой устойчивости.
- организация продажи туристического продукта в соответствии с современными методами торговли, а также используя специфику и особенности туристического бизнеса.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Планета Лайн»

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии Культура предприятия

Обслуживание клиентов в компании «Планета Лайн» находится на высоком уровне. Приветливость и радушие менеджеров доставляет удовольствие всем посетителям и клиентам фирмы. Подробный рассказ о стране, яркие описания туров с фотографиями, помощь в выборе путешествия и изучение интересующего тура по каталогу клиенту оказывает опытный менеджер турагентства. С большой ответственностью и внимательностью он отнесётся ко всем вашим пожеланиям. Благодаря этому компания имеет своих постоянных клиентов, а также успешно находит новых.

За время работы в компании был выделен спрос на поездки в Турцию, охватываются все возрастные группы и виды отдыха. Особое внимание менеджеры департамента уделяют сезонности, так как в зависимости от времени года спрос на туры в различные страны, а также на виды отдыха заметно изменяется. Персонал турфирмы «Планета Лайн» способен дать четкие, точные ответы на поставленные туристами вопросы. Они владеют информацией, необходимой для потребителя, и постоянно ее используют.

Условия труда в компании ООО «Планета Лайн» соответствуют всем принятым стандартам. Помещения для работы комфортные, просторные. Оборудование в офисах соответствует общепринятым российским и мировым стандартам. Все необходимое для работы персонала имеется у фирмы. У каждого рабочего места есть специально оборудованный шкаф для личных вещей, на рабочем этаже есть санитарный узел, отведенный специально для работников компании.

За время прохождения практики мне удалось ощутить себя членом коллектива турфирмы. Я выполняла разные виды поручений. Одним из основных видов моей работы было распространение рекламной литературы. Это были электронные рассылки в пришкольные лагеря, а также я работала в роле промоутера и разносила программы туров по школам.

Я узнала, что продвижение и продажа турпродуктов предполагает использование целого комплекса мер – от участия в специализированных ярмарках до рекламы в Интернете. Работники данной сферы рекомендуют прибегать к стратегии «7Р». Это последовательность маркетинговых мероприятий, ведущих к увеличению продаж. Сформулировать ее можно как продукт, основанный на изучении спроса, предлагаемый в нужном месте конкретным

потребителям по приемлемым ценам, с грамотным преподнесением и исполняемый с качественным обслуживанием.

4 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение на рынке как самой турфирмы ООО «Планета Лайн», так и ее туристического продукта является важнейшим направлением маркетинга.

Основные цели продвижения — это укрепление позиций бренда на рынке, повышение спроса на товары и услуги, а также привлечение новых клиентов. Только продуманная маркетинговая стратегия позволяет выстраивать крепкие взаимоотношения с целевой аудиторией и поддерживать ее заинтересованность.

Чтобы лучше понять, как это происходит, нужно познакомиться с основными функциями продвижения в турфирме:

- создать образ престижной компании, с гибкой ценовой политикой и интересными (востребованными) направлениями.
- реклама в средствах массовой информации и других источниках.
- создать узнаваемость новых предложений.
- отвечать на вопросы потребителей.
- стимулирование продаж.
- прямая продажа (прямой маркетинг).

Основными инструментами стимулирования продаж туристского продукта являются:

- скидки с цены
- распространение образцов
- премии за пользование конкретными услугами
- предоставление купонов, дающих право на скидку при приобретении туристских услуг

Планирование и проектирование является важным этапом разработки туристического продукта. В частности, проектирование туристического продукта включает в себя следующие этапы:

- разработка необходимой документации.
- установление характеристик туристического продукта.
- выделение методик для контроля качества.
- анализ туристического проекта.

Реклама, как и любой другой вид маркетинговых коммуникаций, играет важную роль в реализации маркетинговых и коммуникативных стратегии предприятий. Современный рынок средств массовой информации представлен самыми разнообразными формами.

Туристское агентство ООО «Планета Лайн» использует несколько разных видов рекламы: сувенирная реклама, компьютерная реклама, печатная.

5 Система обеспечения безопасности

Безопасность туристов – это сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

Туристские услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды в соответствии с нормативными правовыми актами, действующими на территории государства, принявшего стандарт.

В процессе оказания туристских услуг необходимо обеспечить приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов при совершении путешествий.

Безопасность туристов при совершении путешествия распространяется на:

- жизнь, здоровье, личную неприкосновенность туриста включая физическое (телесное) и психическое (моральное) состояние, а также частную жизнь;
- имущество туриста в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря, багаж, предметы личного обихода и другие предметы.

Основные факторы, влияющие на безопасность туристов при совершении путешествия, включают в себя:

- географические и природные особенности места пребывания туристов;
- культурную, социальную среду временного пребывания, особенности местной пищи, язык, культурные, религиозные и этнические традиции и т.д.;
- особенности видов туристских путешествий;
- уровень качества и безопасности оказываемых услуг;
- соблюдение туристами правил личной безопасности, в том числе законов, правил и традиций страны (места) временного пребывания, санитарно-эпидемиологических норм и правил специальных предписаний, указаний и инструкций органов власти.

В «Планета Лайн» безопасность обеспечивается полным достоверным информированием туристов и является главным условием организации путешествий в туристской организации, с соблюдением требований технических регламентов, различными видами страхования.

Страхование, предусматривающее защиту имущественных интересов застрахованного лица, связанных с его жизнью и смертью. Это защита от непредвиденных расходов в поездке за границу и по России. Страхование все чаще 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.

6 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. Реализацией туристического продукта, подготовленного туроператорской компанией, занимаются агентства, и не важно, является ли это агентство самостоятельным или представляет собой розничную сеть крупного оператора.

Исследовать рынок конкурентов, чтобы узнать, насколько успешно продается тот или иной продукт, и на основании этого сделать вывод касательно того, какие именно аспекты наиболее соответствуют требованиям потребителей. Также можно проводить определенные опросы, которые позволяют узнать, что клиентам нравится в вашей фирме, а что они хотели бы улучшить.

На сегодняшний день в отечественном туристском бизнесе основным видом конкуренции становится не цена и ассортимент предложений, а качество сервиса.

Ключевым фактором, который формирует понятие качества, является наиболее полное удовлетворение потребностей гостей с различными запросами и своим пониманием комфорта как такового.

ПК 1.2 Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания (в ред. Постановления Правительства РФ от 07.11.2015 N 1206);
- об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;
- о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта;
- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;
- 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 необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания (в ред. Постановлением Правительства РФ от 07.11.2015 N 1206);

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

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

- об обеспечении экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем - членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма (в ред. Постановления Правительства РФ от 01.08.2016 N 736)

- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи (в ред. Постановлением Правительства РФ от 23.03.2013 N 254);

- об иных особенностях путешествия.

ПК 1.3 Выбор оптимального туристского продукта

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

ПК 1.4 Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя

Цена одной туристской путевки зависит от вида тура (групповой или индивидуальный). Цена тура на одного человека зависит от количества дней тура: чем продолжительнее тур, тем дороже он будет стоить при прочих равных условиях.

На цену турпродукта влияет целый ряд факторов: класс обслуживания, сезонный характер предоставления услуг, формы обслуживания, вид путешествия (авиационный, автобусный), география размещения турфирм и т.д.

К переменным затратам относится стоимость: размещения туристов в гостинице, заказного питания, перевозки, экскурсий, трансфера и организации встречи, а также комиссионные турагентам и расходы на руководителя группы.

К основным затратам туристской фирмы относятся: аренда офиса, заработная плата управленческого и другого персонала с отчислениями на социальное страхование, затраты на общую рекламу и прочие расходы.

Особенностью формирования цен на услуги туризма является то, что они должны включать потребительные стоимости, которые не принимают непосредственно товарную форму, например продукты общественного прошлого труда: памятники истории и архитектуры, паркового хозяйства, заповедники и т.д., или не являются продуктами труда, а созданы природными условиями.

ПК 1.5 Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта

Договор о реализации туристского продукта является основным документом, юридически подтверждающим факт коммерческой сделки между туристом и туристским предприятием. Договор заключается в письменной форме и должен соответствовать законодательству, к существенным условиям договора относятся:

- полное и сокращенное наименования, адрес (местонахождения и почтовый) и реестровый номер туроператора;
- полное и сокращенное наименования, адрес (местонахождения и почтовый) турагента;
- информация о том, что лицом (исполнителем), оказывающим туристу (иному заказчику) услуги по договору, является туроператор;
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии.
- наименование, адрес (местонахождения и почтовый) организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- сведения о туристе, а также об ином заказчике туристского продукта и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- общая цена турпродукта в рублях.

Информация о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта -- программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, условиях проживания, (местонахождении средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, наличии

экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах.

Договор составляется в двух экземплярах: один отдается туристу, другой остается в турфирме.

Обязательной и неотъемлемой частью договора является туристская путевка-документ, в котором содержатся условия путешествия и который подтверждает факт передачи турпродукта, его оплату туристом.

ПК 1.6 Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю

Для путешествия виза может не понадобиться — с некоторыми странами у России действует безвизовый режим. Для посещения остальных стран визу оформлять обязательно. Если вы собираетесь купить готовый тур, можете заказать визу через туроператора. За эту услугу нужно будет заплатить, зато вам не придется собирать пакет документов и ездить в визовый центр.

Документы, которые понадобятся для визы:

- анкета (в некоторых посольствах заполняется онлайн);
- фотографии (как правило, цветные 3,5 x 4,5);
- загранпаспорт, действующий как минимум еще три месяца после даты окончания действия визы;
- справка с места учебы или работы (с указанием стажа и средней заработной платы). Если вы не работаете - можно предоставить выписку с банковского счета (уточните в посольстве, какая минимальная сумма должна быть на счету) или выписку с банковского счета поручителя — например, родственника или супруга;
- страховой медицинский полис (выбрать страховую компанию можно в реестре Фонда обязательного страхования);
- для несовершеннолетних, выезжающих с одним из родителей, необходимо нотариально заверенное согласие на выезд ребенка;
- чек на оплату пошлины (оформляется в посольстве).

Также могут понадобиться:

- подтверждение брони отеля или апартаментов;
- обратные билеты.

ПК 1.7 Оформление документов строгой отчетности

Документы строгой отчетности или бланки строгой отчетности — это документы, использования которых является необходимым при отсутствии у турфирмы кассового аппарата. Если при заключении договора на руки потребителю выдавался кассовый чек, то одновременная выдача БСО не производится.

Для организаций и предпринимателей, которые занимаются бизнесом в сфере туризма, бланки строгой отчётности (БСО) представляют собой туристические путёвки. Если полностью оплаченная путёвка была оформлена по всем правилам, то она заменяет собой кассовый чек.

ПК 2.1 Контроль готовности группы

Все туристские группы перед выходом на маршрут должны оформить соответствующие документы: маршрутные листы и регистрационную книгу. Это дорожные документы группы, отправляющейся в поход выходного дня или на маршрут долгосрочного путешествия.

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

Путешествия должно начинаться с подготовки, перед тем как куда-то отправиться нужно узнать о главных правилах безопасности.

Нужно всегда носить с собой аптечку, снаряжение нужно собирать в зависимости от вида туристической поездки, не нужно ходить в одиночку (желательно всегда находиться рядом с группой и сопровождающим), не ешьте не знакомые фрукты (ягоды), исполняйте все распоряжения руководителя, немедленно сообщайте инструктору о любой замеченной опасности и о малейших признаках заболевания.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

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

ПК 2.4 Обеспечение безопасности туристов на маршруте

Договор страхования, заключенный между страхователем и страховой компанией – это страховка. Обычно туристическая страховка может понадобиться, чтобы оформить визу, а также для защиты путешественника от непредвиденных расходов во время поездки за границу или по России.

Есть несколько причин наступления страховых случаев на транспорте.

Во-первых, природные опасности (они подразумевают под собой цунами, наводнения, штормы, землетрясения и т.д.). Во-вторых, технические проблемы (проблемы на транспорте и в инфраструктуре). В-третьих, общественные и политические опасности (общественные беспорядки и терроризм). А также распространения болезней или появление насекомых (животных), которые являются переносчиками различных инфекционных болезней.

ПК 2.5 Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания

Качество туристского обслуживания – это комплекс услуг и мероприятий, обладающих свойствами удовлетворять потребности и желания туристов на отдыхе и в путешествиях.

Туристское обслуживание должно удовлетворить целый комплекс разнообразных потребностей; путешествия, питания, проживания, познавательных экскурсиях, спортивных и развлекательных мероприятиях и т.д. Во время программных туров предполагается удовлетворение специфических потребностей в лечении, деловых встречах, походах и др.

ПК 2.6 Оформление отчетной документации о туристской поездке

Туристские отчеты – один из основных источников информации о районе путешествия. Это документ, по которому МКК оценивает реальный опыт группы, действия туристов на маршруте и грамотность тактических решений.

Основная задача туристского отчета – достоверно представить максимум полезной информации о районе путешествия и о конкретных естественных препятствиях. В нем должны быть сведения о путях сообщения с районом похода, особенностях организации передвижения, заповедниках и пограничных зонах, естественных препятствиях, климатических особенностях и др.

Отчет должен рассказать о том, как действовала группа и содержать рекомендации последующих путешествий.

ПК 3.1 Составление отчетной документации о туристской поездке

Транспортные услуги - один из основных видов услуг в туризме. На них приходится и основная доля в структуре цены тура. Различные виды транспорта используются туристскими организациями для перевозки туристов во время путешествий.

Как правило, туристы путешествуют несколькими видами транспорта. Сейчас компании предоставляют в аренду на выбор разные виды транспорта.

Выбор транспортного средства важен при формировании туристического маршрута. Он предполагает заранее определение точек передвижения, расчет времени и целей.

ПК 3.2 Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг

Маркетинг в сфере туризма представлен собой в виде системы действий, направленных на продвижение и реализацию туристического продукта, в частности поездки и полного комплекса услуг, продаваемых туристам. Сюда входит разработка услуг с учетом потребностей клиентов, формирование туристического продукта, выпуск его на рынок и продвижение.

Проведение маркетинговых исследований необходимо на всех этапах деятельности фирмы - от разработки продукта и его продвижения до продажи и послепродажного обслуживания.

Процесс формирования тура для последующей его продажи на рынке является производственной функцией туроператора.

ПК 3.3. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности

Одним из важнейших элементов организации туризма является обеспечение безопасности жизни и здоровья туриста. Од безопасностью в туризме понимается личная безопасность туристов, сохранность их имущества и не нанесение ущерба окружающей природной среде при совершении путешествий.

Основными мерами безопасности туриста является:

- проведение проверки состояния безопасности в туризме, включая вопросы профилактики несчастных случаев,
- развитие систем экстренной связи и оповещения туристов,
- разработку общих требований безопасности к туристским маршрутам,
- обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов при пользовании объектами транспортной инфраструктуры.

ПК 3.4 Расчёт стоимости туристского продукта

Цена на туристский продукт определяется методом нормативной калькуляции себестоимости услуг. Себестоимость туристского продукта складывается из суммы переменных и постоянных затрат на организацию тура.

При калькуляции себестоимости любой услуги важно обосновать калькуляционную единицу, принятую в качестве измерителя уровня затрат, так как потребительские свойства (качество) даже одноименной услуги часто бывают разными.

Важно исчислить затраты на производство единицы услуги строго определенной потребительной стоимости.

Эффективная ценовая политика оказывает решающее воздействие на стратегическое развитие туроператора. Цены свидетельствуют о конкурентоспособности туруслуг и занимаемой ими позиции на рынке.

7 Индивидуальное задание

Инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей

Важнейшее требование к туристскому путешествию - обеспечение максимально возможной безопасности его проведения. В туристском походе всегда присутствует элемент случайности, и устранить его полностью невозможно, но предусмотреть и свести его к минимуму необходимо.

В своем большинстве опасности и случаи травматизма создаются самими туристами и провоцируют их своими неправильными действиями.

Права и обязанности туриста при подготовке и совершении путешествия определены Федеральным Законом от 24 ноября 1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452.

В соответствии с указанными нормативно-правовыми актами, турист имеет право на обеспечение личной безопасности, сохранности своего имущества, беспрепятственное получение неотложной медицинской помощи, а также на получение достоверной информации о правилах въезда в страну пребывания и особенностях поведения в ней, включая обычаи, различные обряды местного населения, санитарно-эпидемиологическую обстановку.

Правила поведения во время экскурсий:

- во время экскурсии следует находиться со своей экскурсионной группой, не разбредаться. Не разрешается отходить от маршрута (тропы, дорожки), подходить к электропроводам, неогороженным краям оврагов, обрывов и т. д;
- не разрешается бегать по музеям, перегибаться через перила и иные ограждения, трогать руками экспонаты, играть в подвижные игры, открывать двери служебных помещений;
- необходимо своевременно сообщить сопровождающему лицу (экскурсоводу) об ухудшении состояния здоровья или травмах;
- следует уважительно относиться к местным традициям и обычаям, бережно относиться к природе, памятникам истории и культуры. По окончании экскурсии собраться в указанном месте и после объявления окончания экскурсии следовать указаниям своего сопровождающего лица;

- в некоторых музеях запрещено трогать экспонаты руками. Фото и видео съемка в музеях и местах, представляющих историческую и культурную ценность, осуществляется согласно правилам, установленным в каждом конкретном случае;

- соблюдать и исполнять иные правила общественного поведения, техники безопасности, требования и инструкции сопровождающих лиц, экскурсоводов, водителей транспортных средств.

Общие меры предосторожности:

- в жаркую погоду пользуйтесь головными уборами и солнцезащитными очками;
- следите за своими вещами, в частности, за документами и деньгами во время перемещения по городу, посещения точек питания и экскурсионных объектов;

- если вы отстали от группы, немедленно свяжитесь с руководителем группы или другим участником мероприятия. В крайнем случае, стоит набрать по телефону номер службы спасения 112. Если заметили, что отстал другой участник, немедленно сообщите об этом экскурсоводу;

- обращайтесь внимание на состояние здоровья, как свое, так и других участников экскурсии. При первых признаках нездоровья немедленно обращайтесь к руководителю группы или экскурсоводу;

- приобретать и употреблять продукты питания только после согласования с руководителем группы.

Если во время совершения путешествия безопасность туристу не была обеспечена и причинен вред его жизни или здоровью, он имеет право потребовать возмещения вреда в полном объеме.

Следует подчеркнуть, что в «Планета Лайн» безопасность обеспечивается полным и достоверным информированием туристов, соблюдением требований. Таким образом, безопасность туристов в «Планета Лайн» обеспечивается неукоснительным исполнением.

Заключение

В последние годы наблюдается тенденция улучшения развития туризма в России: увеличивается поток желающих посетить не только зарубежные страны, ни и достопримечательные отечественные места, улучшается качество обслуживания, развивается детский туризм, предлагаются всевозможные детские поездки на морские курорты, в различные лагеря и зарубежные страны с познавательной целью и т.д.

В разные времена и эпохи людей привлекала в туризме романтика путешествий, общение с друзьями, знакомство с новой культурой, новыми странами. Туризм наполняет жизнь неожиданными открытиями в природе, обществе, встречей с прекрасным, помогает формированию человека духовно и физически.

В нынешних условиях правомерно взглянуть на туризм как необходимый компонент постоянно развивающейся системы рекреационных услуг, а также рассмотреть современные особенности туризма как объекта научного познания и исследований.

Российский туризм имеет свою историю развития. В последнее время туризм получил значительное развитие и стал массовым социально-экономическим явлением международного масштаба. Быстрому его развитию способствует расширение политических, экономических, научных и культурных связей между государствами и народами мира. Массовое развитие туризма позволяет миллионам людей расширить знания по истории своего Отечества и других стран, познакомиться с достопримечательностями, культурой, традициями той или иной страны.

Туризм оказывает влияние на сохранение и развитие культурного потенциала, ведет к гармонизации отношений между различными странами и народами, заставляет правительства, общественные организации и коммерческие структуры активно участвовать в деле сохранения и оздоровления окружающей среды.

В результате прохождения практики в турфирме «Планета Лайн» я получила профессиональные навыки в сфере туризма, а также новые знания о своей специальности. Вместе со своим руководителем практики мы разобрали как в связи с новыми в настоящее время организовывать туры за границу, составлять программы для школьных лагерей, делали рассылки по разным учебным заведениям и т.д. Разрабатывали и реализовывали новые туры в Турцию, по Владивостоку, Приморскому краю. Также в период прохождения практики была изучена документация по транспортному обеспечению маршрутов, информация по авиаарейсам (бронирование, оформление, условия аннуляции авиабилетов, а также условия их приобретения по различным акциям авиакомпаний; сроки действия, стыковки и т.п.)

Помимо этого, были получены навыки ведения деловой переписки с партнерами, клиентами, (в том числе, с помощью электронной почты, факсимильных сообщений, программ ICQ, Skype и др.), составления бухгалтерских отчетов (ежемесячные отчеты агента по реализации туров) для туроператоров, составления и редактирования, а также оформления турпакета (оформление документов, составление программы тура, информационного листка, договора с туристом и т.п.), оформления страховых медицинских полисов и страхования на время авиаперелета, подбора пакета документов для визирования и непосредственно оформление виз.

В процессе практики в ООО «Планета Лайн» все цели были достигнуты, все задачи решены в полном объеме и профессиональные компетенции приобретены. Новые умения, навыки, знания, полученные за период практики, явились отличным стимулом для активной работы в освоении будущей специальности, позволили практически реализовать теоретически изученные моменты, получить первый профессиональный опыт работы и сформировать общее представление о специфике деятельности турагенства.

На сегодняшний день ООО «Планета Лайн» на рынке туристских услуг занимает достойное место, и вполне может соревноваться с крупными фирмами, и в этом есть заслуга трудового коллектива организации, который старается придумывать и досконально продумывать путешествия клиентов вплоть до мелочей, и сделать его максимально незабываемым, интересным и безопасным. Вся эта работа выполняется с неким рабочим азартом и с интересом. Поэтому сотрудникам фирмы всегда легко достичь понимания со стороны клиента.

Список использованных источников

- 1 Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с.
- 2 Туризм: словарь / под ред. д-ра экон. наук, проф. М.А. Морозова. – Москва: ИНФРА-М, 2019. – 300 с.
- 3 Павлова, Н.Н. Маркетинг в практике современной фирмы: учебник / Н.Н. Павлова. – Москва.: Норма, 2018. – 384 с.
- 4 Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с.
- 5 Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ
- 6 Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма: учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 247 с.
- 7 Романова М.М. Роль и функциональные особенности сферы услуг в современном мире // Модель менеджмента для экономики, основанной на знаниях. V Международная научно-практическая конференция: сборник статей. М.: МЭСИ, 2018. — с. 153—158.
- 8 Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с.
- 9 Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 50690 – 2010. – Москва: Изд-во стандартов, 2017. – 11с.
- 10 Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса. Нормативно-правовые документы: Учебное пособие / Под ред. В.Н. Акишина. – Москва.: Финстатинформ, 2019. – 534 с.
- 11 Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма: учебное пособие / Ю. А. Матюхина. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 310 с.

Приложение А

(обязательное)

Схема проезда к ООО «Планета Лайн»

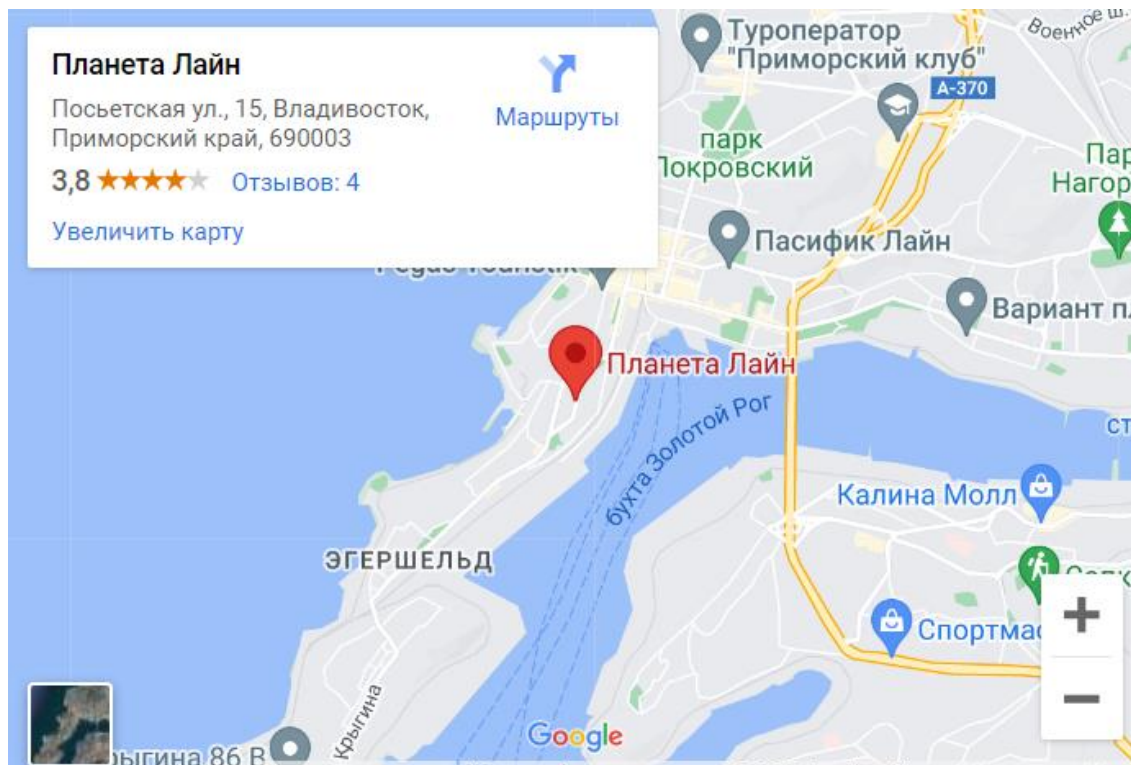


Рисунок А.1 - Схема проезда к ООО «Планета Лайн»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) Торбанова Татьяна Сергеевна,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в объеме 216 часа с «11» мая 2022 г. по «21» июня 2022 г.

в организации ООО "Татьяна Лайт", Приморский край,
п. Трудовое, ул. Оребики, д. 16
 наименование организации, юридический адрес

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.	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	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	6
5	Выбор оптимального туристского продукта.	8
6	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	8
7	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.	8
8	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	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	Доставлять туроператору пакет 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	Сопровождения туристов на маршруте. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	8
20	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.	8
21	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.	8

	Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	
22	Оформлять отчёт о туристской поездке. Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.	8
23	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	8
24	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	8
25	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	Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам. Оформлять страховые полисы.	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 2022г.

Подпись руководителя практики

 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Борбеева Юлия Сергеевна,
Ф И О

обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в объеме 216 часов с «11» мая 2022 г. по «21» июня 2022 г.

в организации ООО "Астана Дай" "Алтайский край",
п. Шугротово, ул. Ордына, д. 16
наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление 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.	Отлично
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт. Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	Отлично
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Выбор оптимального туристского продукта.	Хорошо
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Рассчитывать различные варианты турпродукта. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	Хорошо
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта.	Хорошо

		Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	Отлично
	ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Доставка туроператору пакета документов для получения виз.	хорошо
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Оформлять страховые полисы.	хорошо
Итоговая оценка по ПМ 01. Предоставление турагентских услуг			хорошо
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.	хорошо
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	хорошо
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Контроль наличия туристов. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	Отлично
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Сопровождать туристов на маршруте. Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте.	Отлично
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания	Предоставление сопутствующих услуг. Оценивать качество туристского и	хорошо

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

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

освоены на базовом уровне

(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 отлично

Руководитель практики от предприятия

подпись



Проконова. Е.В.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Горбачева Анна Сергеевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа С-ТУ-21

Место прохождения практики ООО "Атлант" "Анти"

Сроки прохождения с «11.05.2022» по «21.06.2022»

Инструктаж на рабочем месте «11» мая 2022 г

дата

Тур
подпись

Прокопова Е.В.

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
11.05	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	Тур
12.05	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	Тур
13.05	Определение и анализ потребности заказчика.	4	Тур
14.05	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	5	Тур
16.05	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	4	Тур
17.05	Выбор оптимального туристского продукта.	5	Тур
18.05	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	4	Тур
19.05	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	5	Тур
20.05	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	4	Тур
21.05	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.		Тур
23.05	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Оформлять страховые полисы.	4	Тур
24.05	Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	4	Тур

	Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам.	4	Тур
25.05	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	5	Тур
26.05	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам. Предоставление сопутствующих услуг.	5	Тур Тур
27.05- 28.05	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках.	5	Тур
30.05- 31.05	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	5	Тур
01.06- 02.06	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.	4	Тур
03.06- 04.06	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	4	Тур Тур
06.06- 07.06	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	4	Тур
08.06- 09.06	Сопровождения туристов на маршруте. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	5	Тур
10.06- 12.06	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.	5	Тур Тур
13.06	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	4	Тур
14.06	Оформлять отчет о туристской поездке. Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.	4	Тур
15.06	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	4	Тур
16.06- 17.06	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	5	Тур
18.06- 20.06	Оформление отчета практики	4	Тур
21.06	Дифференцированный зачет	5	Тур

Руководитель



М.П.

Тур
подпись

Проконова. Е.В.

Характеристика деятельности студента

группы С-ТУ-21 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	средний
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач 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	средний
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	средний
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	средний

ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	высокий
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	средний
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	средний
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности	средний
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, выучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	высокий
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	средний
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта	высокий
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	высокий
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	средний
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	средний
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	высокий
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	средний

ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	высокий
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний	средний
ПК 3.2	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	средний
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	высокий
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран. Работа с запросами клиентов	средний

Руководитель практики (от организации) _____

Е.В. Прокопова

Прокопова Е.В. рабочий тел.8(423)2610290

М.П.



Характеристика

Горбачёва Полина Сергеевна, студентка 1 курса факультета туризм во Владивостокском государственном университете экономики и сервиса «ВГУЭС» проходила учебную практику в ООО «Планета Лайн» с 11 мая 2022 г. по 21 июня 2022 г.

За время прохождения практики, студентка проявила хорошие знания в сфере туризма, проявила заинтересованность работой турагента, внимательно и ответственно отнеслась к выполнению своей работы. Показала хороший уровень теоретических знаний на практике. Также за период прохождения практики, зарекомендовала себя с положительной стороны, как надёжный начинающий сотрудник.

Студентка дисциплинирована, коммуникабельна, внимательно и ответственно относилась к заданиям от руководителя практики, добросовестно исполняла все указания.

В целом, Горбачёва П.С. справилась с поставленными перед ней задачами при прохождении практики, проработала все моменты, указанные в направлении, выполненная ею работа характеризуется высоким качеством.

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Горбачёва Полина Сергеевна

Подразделение Академический колледж Группы С-ТУ-21-2

согласно приказу ректора № 3132-с от 28.04.2022 года

направляется в ООО "Планета Лайн", 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 Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Планета Лайн»	11.05.22	
ООО «Планета Лайн»	21.06.22	

