

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

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг
ПМ. 04 Управление функциональным подразделением
организации

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

период с «13» марта 2025 г. по «16» апреля 2025 г.

Студент группы
СО-ТУ-22-2



Е.В. Бутылина

Наименование предприятия: АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Руководитель практики
от предприятия



О.Н. Ибрагимова

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО



Л.О. Ермолович

Владивосток 2025

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	5
1.1 История создания и развития предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма предприятия.....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	7
1.5 Перспективы развития предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	9
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия.....	11
2.1 Анализ деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	11
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.....	12
2.3 Информационные технологии предприятия	13
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	16
4 Система обеспечения безопасности.....	17
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	18
6 Индивидуальное задание.....	20
Заключение	22
Список использованных источников.....	23
Приложение А Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»	24
Приложение Б Схема организационной системы управления.....	25
Приложение В АО «Приморское агентство авиационных компаний»	26

Введение

Туризм – это временное перемещение людей из места постоянного проживания в другую страну или регион в пределах своей страны, осуществляемое в период досуга с различными целями: отдых, развлечения, оздоровление, обучение, посещение достопримечательностей или участие в профессиональной деятельности без получения оплачиваемой работы в месте пребывания.

Сегодня путешествия стали доступными практически для каждого человека. Современные транспортные средства – самолеты, поезда, автомобили, а также высокоскоростные океанские лайнеры – позволяют добраться в любую точку мира. Однако многие предпочитают выбирать более оригинальные способы передвижения и отдыха.

Цели туристических поездок разнообразны, что позволяет выделить следующие виды туризма:

- познавательный туризм – посещение культурных, исторических и природных достопримечательностей;
- спортивный туризм – участие в спортивных мероприятиях или активные виды отдыха;
- любительский туризм – занятия охотой, рыбалкой и другими увлечениями;
- природный туризм – выезды за пределы города для отдыха на природе;
- деловой туризм – поездки с целью профессионального взаимодействия;
- религиозный туризм — посещение святых мест.

В международной практике туристическими считаются также поездки на курорты или визиты к родственникам и знакомым. Туристические маршруты зачастую сочетают несколько целей, например, отдых на курорте может быть совмещен с осмотром достопримечательностей. Доминирующая цель путешествия определяет маршрут, сезон, продолжительность поездки, транспортные средства и способы размещения – гостиницы, туристические базы или палаточные лагеря. Организация поездки может быть как групповой, так и индивидуальной, с использованием собственного туристического снаряжения и принципов самообслуживания.

На современном этапе туризм представляет собой не только автономную отрасль, но и сферу, проникающую во все аспекты культурной, экономической, социальной и даже политической жизни. Он играет важнейшую роль в укреплении здоровья, физическом развитии, способствует культурному и духовному обогащению личности, а также социальному взаимодействию. Туризм – это ценное средство активного отдыха и воспитания гармоничной личности в условиях близости к природе.

Целью производственной практики является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы туристского предприятия;
- изучение организационных процессов, связанных с предоставлением туроператорских услуг и управлением функциональным подразделением организации;
- освоение процессов, связанных с проведением маркетинговых исследований и созданием базы данных по туристским продуктам, взаимодействием с турагентами по реализации турпродукта; с организацией работы сотрудников, составления отчетно-плановой документации;
- приобретение опыта работы по организации маркетинговых исследований, взаимодействия с турагентами; работы с агентами; планирования рекламной компании;
- развитие навыков работы по проведению анализа туристского рынка и работы с документацией подразделения;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих внимательность, кропотливость и ответственность к туристским документам в работе специалиста по туризму;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по производственной практике.

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма предприятия

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

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

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

- список участников;
- протокол о назначении генерального директора.

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

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура представляет собой совокупность подразделений предприятия и их взаимосвязи. Как и любая другая организация, «Приморское агентство авиационных компаний» объединяет людей, которые стремятся к общей цели, работают в единой команде, применяют специализированные знания и технические приемы, функционируя как единый и целостный организм. Эта структура специально разработана для обеспечения максимальной эффективности в достижении целей, поставленных перед сотрудниками.

Руководителем компании является генеральный директор – Солодовникова Наталья Николаевна, которая осуществляет управление деятельностью фирмы и взаимодействие с партнерами. Также в управлении участвует директор филиала в городе Артем – Мартюшев Антон Викторович. В его обязанности входит разработка имиджа компании, проведение маркетинговых мероприятий, выполнение представительских функций, взаимодействие с партнерами, получение необходимых лицензий, а также подбор и обучение персонала.

Старший агент по оформлению перевозочной документации – Ерисковская Татьяна Александровна – отвечает за бронирование билетов и подготовку всех необходимых документов. Агенты по оформлению перевозочной документации – Радькова В.В. и Заяц С.Ю. – занимаются аналогичной деятельностью. Финансовые операции выполняет кассир-инкассатор Зуева А.А. Агентом по туризму является Полявкина Елена Александровна. В компании также работают бухгалтеры, которые обеспечивают финансовую отчетность и учет.

Кадровая политика «Приморского агентства авиационных компаний» построена на профессионализме и высоких стандартах. Все ключевые сотрудники имеют высшее

профильное образование и значительный опыт работы в своей сфере, что гарантирует высокое качество обслуживания туристов и укрепляет репутацию компании. К функциям отдела по работе с клиентами относятся:

- работа с клиентами;
- прием заявок у клиентов;
- проработка плана индивидуального тура;
- бронирование туров;
- оформление виз, страховок.

Во главе каждого подразделения стоит руководитель, который обладает всеми необходимыми полномочиями и осуществляет единоличное руководство подчиненными сотрудниками. Руководитель сосредотачивает в своих руках все функции управления, при этом сам находится в непосредственном подчинении у руководителя более высокого уровня.

Линейная структура управления представляет собой одну из наиболее простых форм организации управления. В рамках такой структуры разделение системы управления на составляющие части происходит по производственному признаку с учетом уровня концентрации производства, технологических особенностей, разнообразия номенклатуры продукции и других факторов. При этом обеспечивается строгий принцип единоначалия: управление всей совокупностью операций сосредотачивается в руках одного лица, а подчиненные выполняют распоряжения исключительно своего непосредственного руководителя.

Организационная структура предприятия представлена в приложении Б

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

Одной из главных задач управления туристическим предприятием в условиях рыночной экономики является определение целей, ради достижения которых оно создается и функционирует. На пути к этим целям компаниям приходится преодолевать разнообразные сложности: изменения и падение спроса на услуги, дефицит материальных ресурсов, снижение их качества, нехватка квалифицированного персонала, а также проблемы с расчетами и платежами. Частной задачей предприятия является преобразование факторов производства в готовую продукцию или предоставление услуг.

Основные задачи АО «Приморское агентство авиационных компаний» заключаются в установлении новых стандартов обслуживания пассажирских перевозок в России и построении долгосрочных взаимовыгодных отношений с крупнейшими авиационными компаниями России и мира для увеличения числа путешествующих людей.

Приморское агентство авиационных компаний сегодня предлагает:

- продажу авиационных билетов;
- полный пакет туристических услуг;
- продажу железнодорожных билетов;
- бронирование гостиниц по всему миру;
- организацию чартерных рейсов;
- трансферные услуги;
- организацию экскурсий на собственных автобусах и микроавтобусах;
- визовую поддержку для выезда граждан России за границу;
- визовую поддержку для въезда иностранных граждан в Россию;
- услуги связи;
- малотиражную полиграфию.

Туристические услуги компании включают:

- отдых в России: экскурсионные, пляжные, горнолыжные, экологические, исторические и природные туры;
- отдых в Азии;
- отдых на лучших пляжах мира;
- отдых в странах Европы и Америки;
- организацию морских круизов;
- детский отдых;
- организацию групповых, индивидуальных, корпоративных, спортивных и VIP-туров;
- организацию чартерных рейсов;
- визовую поддержку;
- бронирование гостиниц;
- трансфер в/из аэропортов по России и за рубежом;
- аренду.

АО «Приморское агентство авиационных компаний» также является:

1. Туроператором по Юго-Восточной Азии, на Камчатке (экологические туры, сплав, рыбалка, охота) и в Приморье (исторические и природные туры).
2. Турагентом в страны Европы, Азии и Америки (VIP-туры, морские курорты, экскурсионные туры, отдых, учеба, каникулы).
3. Поставщиком визовой поддержки.
4. Организатором трансферов и аренды (такси, вертолетов, катеров, яхт).
5. Продавцом авиа- и железнодорожных билетов.

Компания предоставляет услуги по подбору оптимального маршрута и тарифа,

бронированию и продаже билетов на любые рейсы, включая корпоративное обслуживание, оформление групповых перевозок, а также бронирование и продажу билетов через телефон и Интернет с возможностью приобретения в кредит. Все клиенты могут воспользоваться справочной службой и службой бронирования авиабилетов.

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

1.5 Перспективы развития предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Необходимость в выработке новой стратегии организации появляется тогда, когда возникают новые цели или выясняется невозможность достижения поставленных целей с помощью прежней (действующей) стратегии. Многообразие рыночных ситуаций предполагает разнообразие используемых предприятиями стратегий. Предприятия, располагая разными возможностями, стремятся выбирать те стратегии, которые позволяют им успешно работать на тех или иных сегментах. Происходит своеобразное размежевание позиций предприятий в зависимости от их ресурсов и экономических условий отрасли.

Можно выделить четыре основных типа позиций предприятий на рынке:

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

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

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

Этапные задачи перспективного развития:

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

- комплексное многостороннее информирование клиентов о приоритетах стран и

направлений, реализуемых фирмой;

- обслуживание клиентов на стадии приобретения путевок во всех удобных для них режимах: при очном контакте в фирме, в режиме телекоммуникаций, с помощью сети Интернет;
- обслуживание клиентов по всему комплексу необходимых сопутствующих аспектов в максимально удобном режиме и в самые короткие сроки;
- экспресс-обучение клиентов нормам и правилам поведения в стране пребывания, заучивание ими ключевых речевых оборотов и фраз на языке страны;
- сопровождение клиентов в стране пребывания с соблюдением психологической комфортности и в целях безопасности, а также обеспечение перемещения в пункты назначения, предусмотренные программой пребывания;
- проявление внимания к клиентам фирмы вне времени отдыха: предоставление информации об изменениях в работе компании, поздравления с праздниками, приглашения на семинары, презентации и клубные заседания.

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

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

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

На данный момент турагентство АО «Приморское агентство авиационных компаний» учитывает сложившуюся ситуацию и политическую, экономическую и социально-географическую обстановку. Компания ориентирует туристов на более выгодные, удобные и безопасные туры, где клиенты могут получать максимум положительных эмоций, отдыхать от повседневных забот, получать интересную информацию, а также посещать выставки и различные мероприятия.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия

2.1 Анализ деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия включают в себя широкий спектр вопросов, связанных с организацией бизнес-процессов, использованием технологий и оптимизацией производственных процессов. В Таблице 1 приведены некоторые ключевые аспекты, которые обычно рассматриваются при анализе организационно-технологических аспектов деятельности предприятия и успешно применяются в АО «Приморское агентство авиационных компаний».

Таблица 1 – Основные направления деятельности

Направление деятельности	Описание
Широкая филиальная сеть компании	Более 60 офисов продаж по всей России
Агенство путешествий	В любом офисе продаж компании вы можете решить все вопросы, связанные с путешествием или деловой поездкой.
Оформление по ВПД	Множество вариантов отдыха в России и за рубежом.
Любая форма оплаты	Наличная, безналичная, кредитные карты, online, подарочные сертификаты, кредитование.
Корпоративное обслуживание	Закрепление за организацией специалиста, оперативно решающего все вопросы; прием и подтверждение заказа в любой форме: телефон, факс, электронная почта; дополнительные скидки, работа с авиакомпаниями по трехсторонним соглашениям; участие в бонусных программах агентства; информирование о новых сервисах, тарифах, рейсах, маршрутах, акциях; личный кабинет для компаний; организация корпоративных путешествий.

Эффективное управление организационно-технологическими аспектами деятельности предприятия позволяет достичь конкурентных преимуществ, устойчивого развития и роста бизнеса. Таким образом, АО «Приморское агентство авиационных компаний» имеет широкую филиальную сеть, где в любом офисе продаж компании вы можете решить все вопросы, связанные с путешествием или деловой поездкой, вам предложат большое количество вариантов поездки и способов оплаты.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии

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

Обслуживание – это способ, каким представитель компании (продавец) взаимодействует с клиентами на личном уровне и который влияет на отношение к фирме. Обслуживать, значит работать по удовлетворению чьих-либо нужд и потребностей. Все это прекрасно понимают работники турфирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний».

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

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

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

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

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

Очень важным является то, что менеджер по продажам обязательно связывается с клиентом, который купил турпутевку, и уже совершил путешествие по ней. Связь происходит по телефону, главная цель состоит в том, чтобы узнать, доволен ли турист совершенной поездкой, все ли его устраивает, также агент приглашает его воспользоваться услугами турфирмы в следующий раз. Все недочеты, зависящие от фирмы, стараются

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

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

Работа с клиентом состоит из следующих этапов:

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

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

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

2.3 Информационные технологии предприятия

Применение информационных технологий ориентировано в первую очередь на автоматизацию профессионального труда конкретных специалистов. Решается эта задача за счет использования современных технических средств обработки, хранения и передачи информации. Они выбираются исходя из объема и сложности выполняемых на предприятии (в организации) задач, уровня развития информационных технологий в данной сфере человеческой деятельности (при наличии соответствующих денежных средств). Можно предложить следующий подход к классификации технических средств, используемых в современном офисе туристского предприятия:

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

Особое значение в туристской деятельности имеет использование систем онлайн-бронирования. Такие системы обеспечивают оперативный доступ к актуальной информации о наличии мест, ценах и услугах, позволяют оптимизировать процесс бронирования и снизить вероятность ошибок. Благодаря интеграции с различными платформами и базами данных, системы бронирования становятся мощным инструментом управления потоками клиентов и ресурсами компании.

Система бронирования в АО «Приморское агентство авиационных компаний» представляет собой интегрированную платформу, обеспечивающую удобство и оперативность для клиентов и сотрудников. Основные этапы работы системы:

1. Поиск предложений. Клиент вводит параметры поездки (даты, направление, бюджет), после чего система автоматически предоставляет доступные варианты, включая авиабилеты, проживание и дополнительные услуги.

2. Резервирование мест. Система синхронизирована с базами данных партнеров (авиакомпаний, гостиниц и пр.), что позволяет в реальном времени бронировать места и обновлять информацию о доступности.

3. Оплата. Предусмотрены различные способы оплаты: онлайн-банкинг, кредитные карты, подарочные сертификаты и рассрочка.

4. Подтверждение бронирования. После успешной оплаты клиент получает электронный билет или ваучер, который содержит всю необходимую информацию для поездки.

5. Обратная связь. Система отправляет напоминания и обновления по электронной почте или через SMS, включая информацию о возможных изменениях или дополнительных услугах.

Использование таких технологий позволяет компании минимизировать ошибки, ускорить обработку запросов и предоставить клиентам высокий уровень сервиса.

Использование современных информационных технологий управления предприятиями трансформирует само управление и структуру предприятий.

Информационные технологии существенным образом преобразуют бизнес, снижают транзакционные издержки, вовлекают в оборот интеллектуальные продукты, повышают прозрачность бизнеса и соответственно повышают его инвестиционную привлекательность и капитализацию. Все это требует своего научного осмысления и соответствующего учета в управленческой практике.

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

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

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

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

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

Стимулирование проводится в трех направлениях:

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

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

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

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

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

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

4 Система обеспечения безопасности

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

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

Основные меры по обеспечению безопасности туристской деятельности направлены на:

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

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

5 Технология формирования профессиональных компетенций

5.1 Предоставление туроператорских услуг

ПК 5.1.1 – Оформлять отчетную документацию о туристской поездке. Формирование данной компетенции начинается с освоения навыков ведения документооборота с использованием современных информационных технологий. Специалист учится правильно оформлять все виды отчетной документации, начиная от составления туристской путевки до подготовки документов для консульств и регистрации иностранных граждан. В процессе обучения особое внимание уделяется соблюдению нормативных требований, юридическим стандартам и защите данных. Практические занятия включают работу с электронными системами хранения и обработки документов, что позволяет обеспечить оперативность и точность оформления отчетной документации.

ПК 5.1.2 – Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. Формирование этой компетенции начинается с изучения методик проведения маркетинговых исследований. Специалист осваивает сбор и анализ информации о деятельности конкурентов, изучает рыночные тенденции и потребительские предпочтения. Важным этапом является распространение рекламных материалов и сбор обратной связи, что позволяет корректировать стратегию продвижения. Также особое внимание уделяется налаживанию контактов с торговыми представительствами из других регионов и стран. Этот комплекс мер обеспечивает выработку эффективной маркетинговой стратегии, способствующей формированию востребованного туристского продукта.

ПК 5.1.3 – Формировать туристский продукт. На данном этапе специалист учится составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов. Процесс включает разработку детального сценария путешествия, подбор маршрутов, составление турпакета с использованием иностранного языка, а также работу с заявками на бронирование. Кроме того, осуществляется консультирование партнеров по вопросам турпродуктов и предоставление информации турагентам по рекламным турам. Тщательное планирование и гибкость в адаптации программ под индивидуальные запросы клиентов являются ключевыми элементами формирования данной компетенции.

ПК 5.1.4 – Рассчитывать стоимость туристского продукта. Формирование этой компетенции начинается с освоения методов расчёта себестоимости турпакета. Специалист учится учитывать прямые и косвенные затраты, такие как расходы на страховку, транспорт, проживание, экскурсии, а также административные расходы и рекламные затраты. В процессе работы используются математические модели для определения цены турпродукта, при этом производится расчет комиссионных для турагентов. Особое внимание уделяется

анализу запросов клиентов и работе с агентскими договорами, что обеспечивает прозрачность и объективность системы формирования стоимости.

5.2 Управление функциональным подразделением организации

ПК 5.2.1 – Планировать деятельность подразделения. Формирование данной компетенции включает освоение методов планирования работы функциональных служб и контроля качества предоставляемых туристических услуг. Специалист учится выстраивать управленческую деятельность, разрабатывать и внедрять должностные инструкции, а также организовывать процесс планирования, который охватывает как внутренние процессы, так и внешние деловые контакты. Такой подход обеспечивает системное и эффективное управление деятельностью подразделения.

ПК 5.2.2 – Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. На данном этапе формируется умение принимать управленческие решения и организовывать работу персонала. Специалист учится координировать деятельность сотрудников, формировать управленческие команды и применять методы оценки исполнительской деятельности. Важным аспектом является развитие навыков саморегуляции эмоциональных состояний, что способствует принятию объективных и взвешенных решений в стрессовых ситуациях. Практическая работа включает контроль наличия туристов и оценку эффективности работы функциональных служб.

ПК 5.2.3 – Оформлять отчетно-планирующую документацию. Формирование данной компетенции начинается с изучения основ ведения деловой документации. Специалист осваивает принципы правильного оформления и проверки документации с использованием информационных технологий, что включает организацию хранения, поиска и автоматизированной обработки документов. В процессе обучения используются современные комплексы телекоммуникационных технологий, позволяющие обеспечить эффективность электронного документооборота и соответствие установленным требованиям.

Каждая из перечисленных компетенций формируется через практическое освоение специфических задач и использование современных технологий, что позволяет специалисту не только повысить качество предоставляемых услуг, но и обеспечить эффективное управление организационными процессами. Такой комплексный подход способствует профессиональному росту и достижению высоких результатов в сфере туроператорских услуг и управленческой деятельности.

6 Индивидуальное задание

6.1 Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран

Одной из ключевых задач специалиста в сфере международного сотрудничества является установление и развитие контактов с торговыми представительствами из различных регионов и стран. Это задание направлено на расширение деловых связей, обмен опытом и продвижение туристических продуктов на зарубежных рынках. В процессе работы следует учитывать следующие аспекты:

На первом этапе необходимо провести глубокий анализ потенциальных торговых представителей, изучить их профиль, географическую принадлежность, специфику работы и интересы. Специалист формулирует чёткие цели – будь то обмен информацией, установление партнерских отношений или продвижение конкретных туристических услуг. Такой анализ позволяет выстроить стратегию взаимодействия, адаптированную под потребности каждой стороны.

Для успешного налаживания контактов используются современные технологии: электронная почта, видеоконференции, мессенджеры, специализированные деловые платформы и социальные сети. Выбор конкретных инструментов зависит от предпочтений партнёров и характера предстоящих переговоров. Применение мультимедийных презентаций и цифровых материалов помогает сделать коммуникацию более наглядной и информативной.

Перед установлением контактов специалист разрабатывает подробный информационный пакет, включающий описание туристических продуктов, ключевые преимущества сотрудничества и условия работы. Презентационные материалы, адаптированные под зарубежную аудиторию, способствуют созданию положительного имиджа компании и демонстрации её профессионализма.

На данном этапе происходит активное общение с торговыми представительствами: рассылка информационных материалов, проведение онлайн-встреч и индивидуальных переговоров. Важно обеспечить двустороннюю коммуникацию, внимательно выслушивать потребности партнёров и оперативно отвечать на их вопросы. Этот процесс требует тактичности, гибкости в подходах и умения вести конструктивный диалог.

После первичного контакта организуются деловые встречи – как в формате онлайн, так и при личном общении, если это возможно. На встречах обсуждаются детали будущего сотрудничества, составляются планы совместных проектов и разрабатываются условия дальнейшей работы. Эффективная организация таких встреч способствует формированию доверительных отношений и развитию взаимовыгодного партнерства.

По завершении этапа установления контактов проводится анализ достигнутых результатов. Сбор обратной связи от партнёров, оценка эффективности выбранных каналов коммуникации и результатов переговоров позволяют скорректировать стратегию дальнейшего сотрудничества. Этот этап помогает выявить успешные практики и определить направления для совершенствования деловых отношений.

Успешное выполнение данного задания требует от специалиста аналитического мышления, коммуникативных навыков и умения работать с современными информационными технологиями. Эти качества способствуют не только расширению сети контактов, но и укреплению международного сотрудничества, что в итоге положительно сказывается на продвижении туристических продуктов на зарубежных рынках.

Заключение

Производственная практика, проходившая с 13 марта по 16 апреля 2025 года, была направлена на закрепление теоретических знаний и получение практических навыков в области предоставления турагентских, туроператорских услуг и сопровождения туристов.

Практика проходила на базе АО «Приморское агентство авиационных компаний» – одной из крупнейших туристических компаний России с богатым опытом и широкой географией деятельности. Компания предоставляет услуги по продаже авиа- и железнодорожных билетов, страхованию пассажиров, оформлению виз, а также широкий спектр туристических услуг. В её активе более 150 прямых договоров с авиакомпаниями мира, ежегодное обслуживание более 50 000 туристов и оформление порядка 500 000 авиабилетов. Штат сотрудников компании насчитывает более 500 человек.

Основными целями практики являлись:

1. Выявление и анализ запросов потребителей, информирование о туристских продуктах.
2. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродуктов.
3. Формирование, расчет стоимости туристских продуктов, а также контроль и обеспечение безопасности группы во время маршрутов.

За время практики я научилась:

- проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг для формирования востребованных турпродуктов;
- оформлять и сопровождать необходимые документы для организации поездок;
- контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств;
- инструктировать туристов о правилах поведения на маршрутах и обеспечивать их безопасность;
- оценивать качество обслуживания принимающей стороной и оформлять отчетную документацию.

АО «Приморское агентство авиационных компаний» продемонстрировало высокий уровень профессионализма и организации, что позволило мне получить ценный практический опыт. Полученные знания и навыки станут основой для моего дальнейшего профессионального развития в сфере туризма.

Список использованных источников

- 1 Туризм: польза, классификация, особенности и советы начинающим туристам: [сайт]. – URL: <https://rsport.ria.ru> (Дата обращения: 13.03.2025)
- 2 АО «Приморское агентство авиационных компаний»: [сайт] – <https://biletur.ru/about> (Дата обращения: 13.03.2025)
- 3 Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» от 08.08.2001 N 129-ФЗ: [сайт]-URL: <https://www.consultant.ru> (Дата обращения: 14.03.2025)
- 4 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ: [сайт]-URL: <https://www.consultant.ru> (Дата обращения: 14.03.2025)
- 5 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов: [сайт]-URL: <https://docs.cntd.ru> (Дата обращения: 15.03.2025)
- 6 Этика и этикет в работе турагента: [сайт]-URL: <https://otherreferats.allbest.ru/> (Дата обращения: 20.03.2025)
- 7 Правила безопасности в походе: [сайт]-URL: <https://samara-ohrana.ru> (Дата обращения: 22.03.2025)
- 8 Качество туристской услуги: [сайт]-URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru> (Дата обращения: 04.04.2025)
- 9 Качество турпродукта: [сайт]-URL: <https://studopedia.ru> (Дата обращения: 04.04.2025).
- 10 Качество туристского обслуживания (сервиса): [сайт]-URL: <https://bstudy.net> (Дата обращения: 9.04.2025)
- 11 Турпродукт: [сайт]-URL: <https://svastour.ru> (Дата обращения: 14.04.2025)
- 12 Туристам: [сайт]-URL: <https://tourism.gov.ru> (Дата обращения: 15.04.2024)

Приложение А
Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»

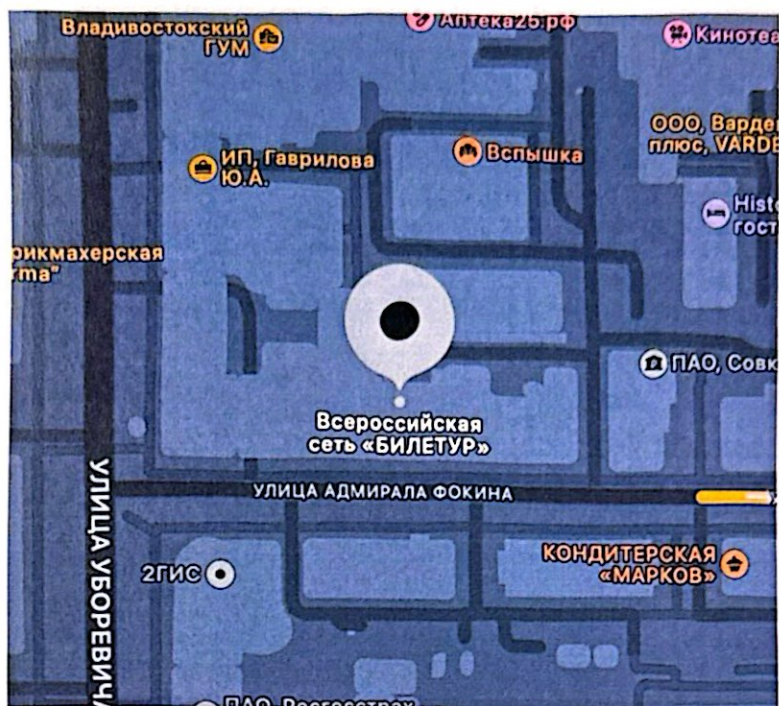


Рисунок А.1 – Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Приложение Б
Схема организационной системы управления

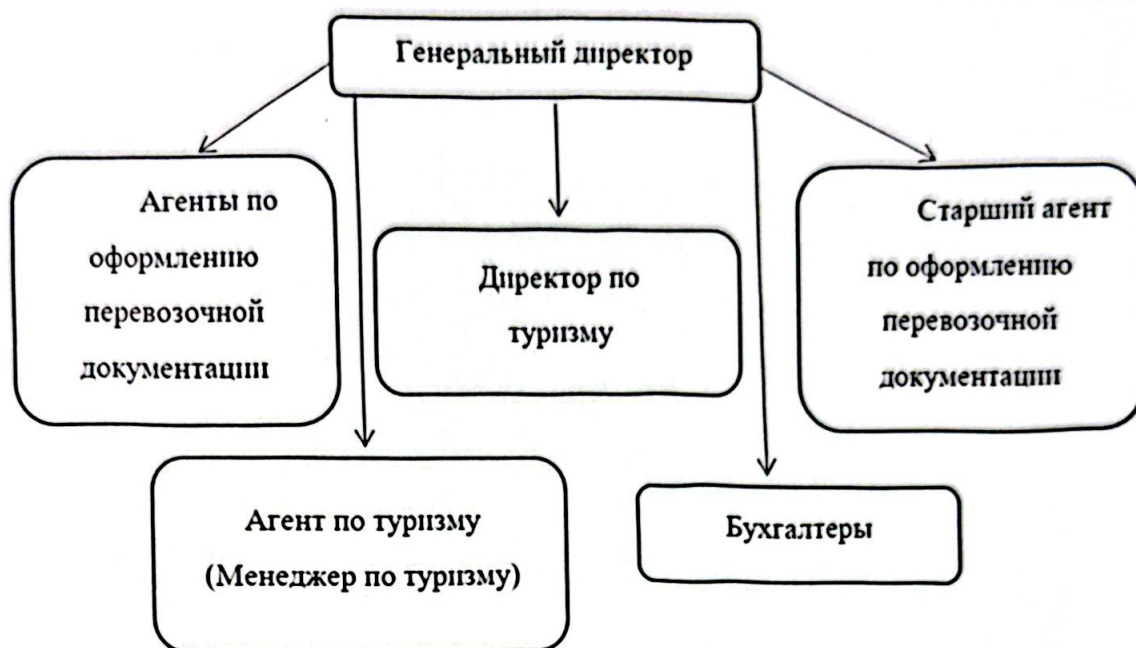


Рисунок Б.1 – Схема организационной системы управления АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Приложение В

АО «Приморское агентство авиационных компаний»


О КОМПАНИИ


8 (800) 200-66-66

Оформить заказ
Мой заказ

Авиабилеты
Туры
Отели
Экскурсии
Ряд. Туры
Визы
Круизы
Подарочный сертификат

Халва | БИЛЕТУР

- 1 Оформите карту «Халва»
- 2 Совершите покупку в сети «Билетур»
- 3 Активируйте промокод **HALVBPL** и получите рассрочку **18 месяцев**



18

месяцев
рассрочки

Туры с перелетом
Отели

ГОРОД ВЫЛЕТА

Владивосток

СТРАНА

Турция

ДАТЫ ВЫЛЕТА

20 июн - 29 июн

НОЧЕВ

6 - 14

ЛИКЕТЫ

2 взрослых

Q

Класс отеля
★★★★★
Курорт / отель
▼
Питание
▼
Рейтинг
▼
Услуги отеля
▼

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

Индивидуальное задание по производственной практике

Студентка Бутылина Елизавета Вячеславовна

Ф.И.О

Обучающаяся на 3 курсе, по специальности 43.02.10 Туризм

Прошла производственную практику в объеме 180 часов

в период с «13» марта 2025 г. по «16» апреля 2025 г.

В организации АО «Приморское агентство авиационных компаний»,

690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной практики

<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	1
2	Осуществление маркетинговых исследований.	7
3	Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	8
4	Распространение рекламных материалов и сбор информации.	8
5	Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	8
6	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов.	8
7	Составление турпакета с использованием иностранного языка.	8
8	Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан.	8
9	Оформление страховых полисов.	8
10	Работа с заявками на бронирование турпродукта. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.	8
11	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран.	8
12	Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Консультирование партнеров по турпродуктам.	8
13	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	8
14	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Контроль наличия туристов.	8
15	Построение управленческой деятельности. Организация работы функциональных служб.	8
16	Принятие управленческого решения. Управление персоналом функциональных служб.	8
17	Организация управленческих команд. Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности.	8
18	Управление групповыми явлениями и процессами. Разработка должностных инструкций.	8
19	Применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности. Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике.	8

20	Ведение деловой документации. Работать и организовывать работу с офисной техникой.	8
21	Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий. Осуществление хранения и поиска документов.	8
22	Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте. Осуществление автоматизированной обработки документов.	8
23	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «13» марта 2025 г.

Срок сдачи отчета по практике «16» апреля 2025 г.

Руководитель
преподаватель Академического колледжа


подпись

Ермолович Л. О.
Ф.И.О.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Бутылина Елизавета Вячеславовна

Ф.И.О

Обучающаяся на 3 курсе, по специальности 43.02.10 Туризм

Прошла производственную практику в объеме 180 часов

в период с «13» марта 2025 г. по «16» апреля 2025 г.

В организации АО «Приморское агентство авиационных компаний»,

690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В

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 туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Ведение документооборота с использованием информационных технологий. Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан.	<i>удовлетворительно</i>
	ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний. Распространение рекламных материалов и сбор информации. Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран.	<i>хорошо</i>
	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Составление турпакета с использованием иностранного языка. Работа с заявками на бронирование турпродукта. Консультирование партнеров по турпродуктам. Предоставление	<i>удовлетворительно</i>

		информации турагентам по рекламным турам.	
	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Оформление страховых полисов. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта. Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	удовлетворит
Итоговая оценка по ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг			удовлетворит
Управление функциональным подразделением организации	ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Построение управленческой деятельности. Организация работы функциональных служб. Управление групповыми явлениями и процессами. Разработка должностных инструкций.	хорошо
	ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Контроль наличия туристов. Принятие управленческого решения. Управление персоналом функциональных служб. Организация управленческих команд. Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности. Применение способов саморегуляции эмоциональных	удовлетворит.

		состояний в управленческой деятельности. Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике.	
	ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию	Ведение деловой документации. Ведение деловой документации. Работать и организовывать работу с офисной техникой. Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий. Осуществление хранения и поиска документов. Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте. Осуществление автоматизированной обработки документов.	удовлетворит.
Итоговая оценка по ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации			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 13 марта 2025 г.

Оценка за практику хорошо



Руководитель практики от предприятия

Ибрагимова О. Н.
подпись

Ибрагимова О. Н.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Бутылина Елизавета Вячеславовна

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа СО-ТУ-22-2

Место прохождения практики АО «Приморское агентство авиационных компаний»

690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В

Сроки прохождения с «13» марта 2025г. по «16» апреля 2025г.

Инструктаж на рабочем месте

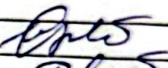
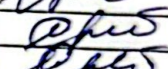
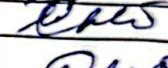
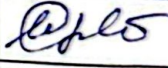
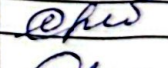
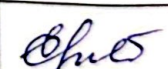
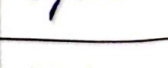
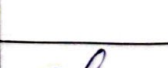
«13» марта 2025г

дата


Подпись

О. Н. Ибрагимова

Ф. И. О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
13.03	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	
14.03	Осуществление маркетинговых исследований.	5	
15.03	Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	4	
17.03	Распространение рекламных материалов и сбор информации.	5	
18.03	Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	4	
19.03	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов.	3	
20.03	Составление турпакета с использованием иностранного языка.	3	
21.03	Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан.	3	
22.03	Оформление страховых полисов.	3	
24.03-25.03	Работа с заявками на бронирование турпродукта. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.	4	
26.03	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран.	5	
27.03-29.03	Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Консультирование партнеров по турпродуктам.	3	
31.03-1.04	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	5	
2.04-3.04	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Контроль наличия туристов.	4	
4.04	Построение управленческой деятельности. Организация работы функциональных служб.	4	
5.04	Принятие управленческого решения. Управление персоналом функциональных служб.	5	
7.04	Организация управленческих команд.	4	

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

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	<i>средний</i>
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	<i>средний</i>
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	<i>низкий</i>
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	<i>средний</i>
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>низкий</i>
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	<i>низкий</i>
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	<i>высокий</i>
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	<i>высокий</i>

	повышение квалификации		
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	высокий
ПК 3.1	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	низкий
ПК 3.2	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний	низкий
ПК 3.3	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	средний
ПК 3.4	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	средний
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения	Построение управленческой деятельности	высокий
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Организация управленческих команд	высокий
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию	Осуществлять ведение деловой документации	высокий

Руководитель практики (от организации)


Подпись

Ибрагимова О.Н.

И. О. Фамилия



Характеристика

Бутылина Елизавета, студентка 3 курса, специальности «Туризм» проходила производственную практику в туристской фирме АО «Приморское агентство авиационных компаний», с «13» марта 2025 г. по «16» апреля 2025 г., расположенной по адресу 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В.

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

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

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

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Руководитель практики от организации Ибрагимова О.Н.



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Бутылина Елизавета Вячеславовна

Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-22-2

согласно приказу ректора № 287-а от 04.03.2025 года

направляется в АО "Приморское агентство авиационных компаний", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 5 недель с 13.03.2025 года по 16.04.2025 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии
АО Приморское агентство авиационных компаний	13.03.2025 16.04.2025

