



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет»

Академический колледж

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

ПМ 01. Предоставление турагентских услуг

ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов

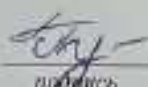
ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

период с «28» ноября по «24» декабря 2022 года

Студент группы С-ТУ-21


подпись

Горбачева П.С.

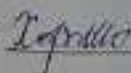
Наименование предприятия: ООО «ДВ Фрегат Аэро»

Руководитель практики от предприятия


подпись

Алексеев С.И.

Отчет защищен:

с оценкой 

Руководитель практики от ООО



Ермолович Л.О.

Владивосток 2022

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро»	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	7
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	9
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	12
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро»	14
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро»	15
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро»	15
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро».....	17
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро».....	18
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	19
4 Система обеспечения безопасности	20
5 Технология формирования профессиональных компетенций	21
Индивидуальное задание	28
Заключение.....	30
Список использованных источников	31
Приложение А. Местоположение ООО «ДВ Фрегат Аэро».....	32

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.

На данный момент является одним из важнейших направлений деятельности современной экономики, направленное на удовлетворение потребностей людей и повышение качества их жизни. Это временное перемещение людей в свободное время от места жительства в другую страну или часть страны для развлечения и отдыха, оздоровления, гостевых, образовательных или профессионально-деловых целей, но не внутри страны.

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

Принято выделять доминирующие и второстепенные факторы туристской мотивации, а также особые возможности влияния на поведение потребителей и решения о поездках, на процесс выбора туристских продуктов.

Мотивы туризма, как существенный фактор спроса, таким образом, находятся под влиянием многих, не связанных непосредственно с туризмом, но в то же время влияющих на количество и форму спроса и выбор туристских продуктов и услуг. Некоторые из этих влияний могут быть доминирующими, в то время как другие могут быть второстепенными, но все они усиливают свое влияние на решения о путешествии и выбор туристических продуктов и обладают определенной способностью естественным образом определять свою цель.

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 «Фрегат Аэро». Туристическая компания «Фрегат Аэро» уже 30 лет отправляет туристов за границу,

организовывает путешествия по России и Приморскому краю, является туроператором, реестровый номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров - РТО 000170. Специализируется на отправке туристов и организации экскурсионных маршрутов в Европу, Турцию, Сингапур, Японию, Южную Корею, Филиппины, Южную Америку, Африку, на Мальдивы, ОАЭ, Вьетнам, Таиланд, Абхазию и по России, Приморский и Хабаровский края.

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 «Фрегат Аэро»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Фрегат Аэро»

Туристическая фирма «ДВ «Фрегат Аэро» расположена по адресу г. Владивосток, ул. Океанский проспект д. 69. Компания ведет свою историю с 1994 года. Турфирма занимается организацией и реализацией чартерных перелетов. Компания осуществляет групповые и индивидуальные программы по различным направлениям:

- Россия;
- Европа;
- Юго-Восточная Азия.

Официальными представителями является:

- "Pegas Touristik";
- "Anex Tour";
- "Coral Travel".

Компания "ДВ "Фрегат Аэро" предлагает следующие виды услуг:

- Чартерные программы;
- Индивидуальные туры;
- Сложные комбинированные маршруты;

Официальный визовый центр Республики Сингапур в Приморском крае. Оформление виз в Японию, Корею, Китай, Тайланд, Вьетнам, Сингапур, Тайвань, Германия, Австралия, Индия, Новая Зеландия, США)

- Однократные визы;
- Многократные визы;
- Шенгенские визы и др.

Турфирма имеет грамоты и сертификаты, официально подтверждающие признание компании как добросовестной и успешной компании. Клиенты компании знают высочайшее качество предоставляемых фирмой туристических услуг и приходят к ним снова и снова, не желая менять турфирму.

Авиа и ЖД Билеты:

Собственные авиакассы и прямые договоры с авиакомпаниями, а это значит мы сможем оказать поддержку в случае отмены или переноса рейса, поможем с выбором стыковочных рейсов при сложных маршрутах.

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.

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.

Миссией фирмы является: «Мы действительно следуем правилу: «предлагать только то, что практикуешь сам» и сами бываем в тех местах, куда отправляем туристов, ходим теми же маршрутами, удивляемся, фотографируем, общаемся с местными жителями, делаем свои маленькие открытия, набираемся впечатлениями, чтобы потом с удовольствием делиться этим с вами. Ежедневно мы совершенствуемся и пополняем свои знания, собираем интересные фишки о странах и городах, пишем авторские статьи, делимся отзывами наших туристов.

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 «Фрегат Аэро» 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.

Таблица 1 – Общество с ограниченной ответственностью

ООО «Фрегат Аэро» в едином Федеральном реестре туроператоров России	
Реестровый номер	РТО000170
Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «ДВ «Фрегат Аэро»
Сокращенное наименование	ООО «Фрегат Аэро»
Адрес (местонахождение)	690106, Приморский край, г. Владивосток, Океанский пр-кт, д. 69, оф. 21
Сайт	www.fregataero.ru
ИНН	2536157328

Продолжение таблицы 1

ОГРН	1052503067540
КПП	254001001
ОКПО	77419465
Внутренний	Да
Въездной	Да
Международный выездной туризм	Да
Членство в ОТВТ	Да
Цена туристского продукта в сфере выездного туризма	867110
Количество туристов в сфере выездного туризма за предыдущий год	9
Размер уплаченного вклада в резервный фонд	1
Фактический размер фонда персональной ответственности туроператора	1720
Размер ежегодного вклада, перечисленного туроператором в фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году	383147.2
Организация, предоставившая ФО на новый период	Публичное АО "Страховая акционерная компания "ЭНЕРГОГАРАНТ"
Адрес организации, предоставившей ФО на новый период	115035, г. Москва, р-н Замоскворечье, Садовническая набережная, д 23
Адреса структурных подразделений	692525, г. Уссурийск, ул. Некрасова, 37"

ООО «ДВ «Фрегат Аэро» имеет все вышеперечисленные документы и осуществляет туроператорскую деятельность в сфере внутреннего, международного въездного и международного выездного туризма.

Учредительные документы определяют правовой статус организации, и являются юридическим основанием его деятельности. Ответственность за сохранение, а также ведение уставного документооборота берёт на себя руководитель.

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. ООО «Фрегат Аэро» было основано 29 июня 2005 года. Уставный капитал 10 000 рублей, учредитель - Алексеев Сергей Иванович. Генеральный директор - Алексеев Сергей Иванович.

В ООО «Фрегат Аэро» работают менеджеры по въездному и выездному туризму, бухгалтера и маркетологи. Руководящие должности в компании: начальники отделов, директор по туризму и директор. Компания также привлекает руководителей туристических групп в рамках гражданско-правовых договоров.

1. Осуществление в соответствии с законодательством общего руководства основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристской организации;

2. Организация работы и эффективного взаимодействия структурных подразделений туристской организации, направление их деятельности на обеспечение высокой культуры и качества предоставления туристского продукта;

3. Определение перспективных направлений развития туристской организации;

4. Распоряжение в пределах предоставленных прав расходованием материальных и финансовых ресурсов туристской организации, обеспечение их экономного и рационального использования;

5. Представление организации без доверенности в отношениях с государственными органами юридическими и физическими лицами.

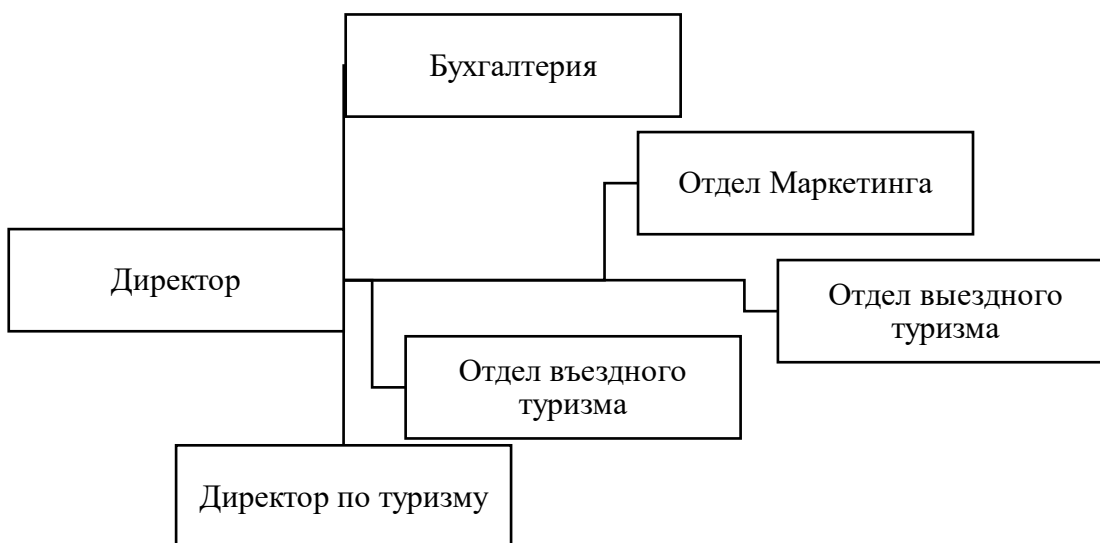


Рисунок 1 – Организационно-управленческая структура ООО «Фрегат Аэро»

Директор (руководитель) туристического агентства занимается:

- организацией и управлением деятельностью туристического агентства;
- разработкой стратегии развития агентства, включая корректировку стратегии работы в связи с политическими и экономическими изменениями;
- курированием и участием в формировании туристических предложений;
- исследованием современных тенденций и идей рынка туристических услуг;
- управлением финансовыми потоками (планирование, распределение, контроль);
- участием в туристических выставках, поиском и заключением партнерских соглашений;
- подбором и руководством команды (менеджеры продаж, бронирования, специалисты визового отдела и т.д.);
- выбором IT-технологий для автоматизации работы агентства.

Директор турагентства ведет дела от имени собственников организации, осуществляет контроль за соблюдением стандартов качества работы, выявляет и анализирует проблемы в работе турагентства. Руководит деятельностью структурных подразделений турагентства.

Ауткаминг занимается выездным туризмом, т.е. отправкой за рубеж. Отдел сотрудничает с иностранными контрагентами, обслуживающими туристов в местах пребывания.

Отдел въездного туризма ответствен:

- за поиск партнеров за рубежом, направляющих туристов в Россию;
- участие в международных, региональных выставках и рабочих встречах;
- заключение договоров о сотрудничестве с зарубежными партнерами и российскими агентствами.

Число сотрудников в отделе по маркетингу, как правило, не превышает 5 человек.

Деятельность маркетинговых служб включает:

- анализ рынка;
- разработку предложений по формированию турпродукта;
- выход на новые рынки;
- поиск конкурентных преимуществ;
- продвижение туристского продукта (работу с агентами, проведение семинаров, пресс-туров, участие в выставках);
- организация рекламы;
- связи с общественностью.

Бухгалтерско-расчетная служба ведет взаиморасчеты с контрагентами фирмы, поставщиками различных услуг, связанных с содержанием офиса фирмы, расчеты с налоговыми службами и ФСЗН, осуществляет начисление и выплату зарплат штатным и внештатным сотрудникам турбюро.

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.

Так же ООО «ДВ Фрегат Аэро» активно использует компьютерные технологии – ею используется информационная компьютерная система «Туристский офис», которая значительно ускоряет все расчеты и формирование документов. 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.

Программа позволяет обеспечить вывод информации в форм различных документов: списков туристов, описаний туров, гостиниц, может рассчитывать стоимость туров с учетом курса валют, скидок, так же автоматически производится оплата туров, позволяет получить финансовую отчетность, имеет другие возможности.

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.

Особой популярностью пользуются такие направления как: горнолыжные туры, Новогодние туры "Зимняя Корея для всей семьи", круизы - это уникальная возможность посетить максимальное количество различных городов, познакомиться с культурами и традициями стран, чудные туры от Чудиновой в Тайвань, роскошные морские берега и шумные современные города, плантации сахарного тростника и пасторальные пейзажи старого Тайваня с многочисленными храмами и ультрасовременными курортами – все это тесно соседствует друг с другом на сказочном острове, туры в Токио, где Вы сможете прикоснуться к традициям и культуре Японии, проникнуться её духом, насладиться неповторимым колоритом этого города в волшебный период цветения сакуры, когда сады утопают в бело-розовых облаках вишневых деревьев и город наполнен праздничной атмосферой, 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.

В деятельность турфирмы «Фрегат Аэро» входят следующие функции:

- Отдых в России: экскурсионные, пляжные, горнолыжные, экологические, исторические и природные туры;
- Отдых в Азии;
- Пляжный отдых на лучших мировых курортах;
- Отдых в странах Европы и Америки;
- Организация морских круизов;
- Детский отдых;
- Организация групповых и индивидуальных туров;
- Кредитование на туры;
- Организация чартерных рейсов.
- Визовая поддержка;
- Бронирование гостиниц;
- Трансфер в/из аэропорт(-ов) по России и за рубежом.

Продажа АВИА и Ж/Д билетов:

- Работа с ведущими авиакомпаниями, предоставление всех скидок и льгот авиакомпаний;
- Помощь в подборе маршрута и тарифа при покупке авиабилета;
- Бронирование авиабилетов в любую страну мира, на рейсы любых авиакомпаний;
- Корпоративное обслуживание организаций;
- Продажа железнодорожных билетов;
- Страхование пассажиров;
- Онлайн бронирование.

1.5 Перспективы развития предприятия

Перспективы развития предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро».

В целом предприятие очень развитое. У них имеются три офиса в Приморском крае, один офис в Москве, а также один офис в Японии.

На данный момент у ООО «Фрегат Аэро» имеется цель – закрепление лидирующих позиций, как ведущего туроператора Российской Федерации и повышение качества турпродукта, который они предлагают потребителям, а также увеличение занимаемой компанией доли рынка.

ООО «ДВ Фрегат Аэро» старается сделать туры для клиентов более качественными, выгодными, безопасными и удобными, чтобы потребители всегда могли насладиться максимально положительными эмоциями, отдохнуть от повседневности, посещать различные выставки и музеи, а также много различной информации.

Создание туристских комплексов привлекающего морем поможет повысить уровень спроса потребителей, тем самым удвоив бюджет.

Благодаря быстрому развитию туризма быстро расширяются экономические, культурные, политические и научные связи между государствами. Туризм помогает расширить наш кругозор, познакомиться с традициями, культурой иной страны.

Основные перспективы – расширение клиентской базы и поиск лучших предложений по цене – качеству обслуживания медучреждений. Мониторинг скидок и акций.

Таким образом, в данный момент на экстенсивном развитии лучше не заостряться, но пробные шаги в этом вопросе должны быть всегда. С минимальными затратами. Для того чтобы бизнес развивался динамично и приносил прибыль, следует шире применять инновации и технологии.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Фрегат Аэро»

2.1 Анализ деятельности предприятия

Так как производственная практика проходила в туристической компании ООО "Фрегат Аэро", то мы рассмотрим основных потребителей предприятия.

Основными потребителями являются граждане, не только путешествующие на территорию Российской Федерации, но и жители России, которые заинтересованы в туризме в Азию, Европу, Америку. Следовательно, основными потребителями являются граждане Азиатских стран, а это китайцы, японцы, корейцы и жители России.

Разберем каждого потребителя и составим характеристику:

Сезонность является особенностью потребления туризма китайцами. Под сезонностью подразумевается не классическое разделение по временам года, когда лето, например, является горячей порой для туризма во многих странах, а временные особенности китайского туризма.

В связи с этим можно делать прогнозы о возможном увеличении туристского потока в названные периоды года.

Японцы - Среди факторов, определяющих выбор японским туристом места путешествия, следует назвать следующие: безопасность путешествия, известность, привлекательность с точки зрения цели путешествия, приемлемость цены, комфорт и легкость путешествия, удобство перемещения. Выбирая средство перемещения, японцы прежде всего обращают внимание на безопасность полетов и возможность использования льготных тарифов, так называемых мильных карт FFP (Frequent Flier Program). Не на последнем месте стоит и сервис в салоне самолета, включающий материально-технические и организационные аспекты сервиса. Среди дополнительных услуг отмечается предоставление товаров туристской направленности.

Анализ средней продолжительности зарубежных поездок японцев позволяет сделать вывод о том, что наблюдается явная тенденция сокращения продолжительности путешествий. Самыми популярными являются путешествия продолжительностью 5—7 дней, и эта тенденция достаточно стабильна. На втором месте — путешествия длительностью 8 дней. Японцы такая интересная и самобытная нация. За ними всегда интересно наблюдать и очень многое можно почерпнуть. Из наблюдений и опыта работы с ними.

В Россию, и во Владивосток в частности, они приезжают за русской культурой и самобытностью. Им действительно нравится то как мы живём, природа вокруг, архитектура и еда, наши привычки, менталитет и другие особенности нашей нации.

Если говорить про объекты показа, то здесь, конечно, немного в топе у них идут те, которые связаны с их историей. Поэтому они много спрашивают и часто уточняют моменты того как памятники оказались у нас. Но при всем при этом они любят смотреть и что-то действительно традиционное, и уникальное в плане объектов показа на нашей территории.

Еда. Да, она не всегда понятна для них, но с удовольствием пробуют и дегустируют.

Что касается Владивостока тут, конечно, они пробуют и сравнивают как мы готовим морепродукты. Им заходят и нравятся наши сладости. И какие-то брендированные блюда тоже.

Сувениры. История с происхождением матрёшек запутанная и неоднозначная и каким-то образом тоже связана с Россией и Японией. Но они считают, что это исконно наш сувенир. Поэтому любят покупать его в больших количествах. Также приобретают разные знаменательные и памятные подарки на память. Уважают и очень ценят, когда с ними обращаются в им привычной уважительной манере. Держат дистанцию, совершают небольшие поклоны и т.д.

Японцы философски подходят к отдыху, они считают его важной частью жизни. Поэтому им действительно важно заранее знать программу, и чётко понимать где и в каком моменте дня они будут находиться. Любят чёткий распорядок. У них большая выдержка в плане сил и энергии, что позволяет им легко передвигаться по разным не только автобусным и пешеходным маршрутам.

Корейцы - Корея показала наиболее яркую динамику прироста из стран «большой азиатской тройки». Прирост в годовом выражении составил почти 136% (в прошлом году за три квартала регион принял 74 тыс. граждан из Южной Кореи). Приморский край за 9 месяцев этого года принял свыше 175 тысяч граждан Республики Корея, из них 172 тыс. – с целью туризма.

По итогам трех кварталов 2018 года на жителей этой страны приходится 28% всего въездного турпотока в край (и 32% от числа указавших целью визита туризм). Если соотнести региональные цифры въезда с федеральной статистикой прибытий корейских граждан в РФ (данные ФСБ РФ), то окажется, что почти треть всех визитов граждан Южной Кореи в Россию приходится именно на Приморье (74 тыс. из 224 тыс.). В текущем году, возможно, эта доля будет равна 40% или даже выше, т.к. региональная динамика прироста (+136%) значительно выше федеральной (+28%).

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии Культура предприятия

Обслуживание клиентов в компании «Фрегат Аэро» 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 «Фрегат Аэро» способен дать четкие, точные ответы на поставленные туристами вопросы. Они владеют информацией, необходимой для потребителя, и постоянно ее используют.

Условия труда в компании ООО «Фрегат Аэро» 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.

2.3 Информационные технологии предприятия

Технологии во всем мире развиваются быстро и стремительно. Во все сферы нашей жизни проникают информационные технологии, в том числе и в туризм. Информационные технологии, проникая в туристический бизнес, изменяют технологии управления, помогают получать ответы на любые вопросы о состоянии дел и принимать оперативные решения в считанные секунды. Данные технологии как никогда актуальны в наше время, они упрощают нашу жизнь, предоставляют огромный спектр различной информации и без них уже невозможно представить современную жизнь. Благодаря проникновению информационных технологий в сферу туризма повышается рост производительности, облегчается работа, появляется возможность получить подробную информацию о турах. Туризм и информация неразделимы- решение о поездке принимается на основе информации, сам тур в момент покупки - тоже только информация, информацией обмениваются сотни раз в день все участники туристического рынка. А это означает, что необходимо уметь работать с информацией, собирать ее и обрабатывать. Задачей этой работы является: определить значение информационных технологий в мире, выявить направления и принципы информационных технологий в туристической сфере, проанализировать информационные технологии в разных странах, описать основные теоретические основы, изучить методы работы с информационными технологиями. Целью является: продвижение и совершенствование информационных технологий, ведь это облегчает нам жизнь, именно на этом акцентированно внимание в курсовой работе.

Сфера туризма идеально приспособлена для внедрения современных информационных технологий. Для нее нужны системы, которые в кратчайшие сроки предоставляют сведения о доступности транспортных средств и возможности номерного фонда, обеспечивают быстрое резервирование, внесения корректив, высвобождения средств и автоматизацию решения вспомогательных задач при предоставлении туристических услуг; параллельное формирование таких документов, как билеты, счета и путеводители, обеспечение расчетной и справочной информацией. Все эти функции компьютерных систем той или иной степени доступны для турагентств, которые могут либо использовать изолированный режим работы, или взаимодействовать с контрагентами в применении сетевых и телекоммуникационных средств обработки информации.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение на рынке как самой турфирмы ООО «Фрегат Аэро», 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 «Фрегат Аэро» использует несколько разных видов рекламы: сувенирная реклама, компьютерная реклама, печатная.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность туризма: безопасность туристов, сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий. Отсутствие недопустимого риска, нанесения ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия, а также в местах пребывания на маршруте.

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 (морская, горная, пустынная местности, климат, наличие специфических животных и насекомых и т.д.);
- 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 «Фрегат Аэро» безопасность обеспечивается полным достоверным информированием туристов и является главным условием организации путешествий в туристской организации, с соблюдением требований технических регламентов, различными видами страхования.

5 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. Информировать потребителя о туристских продуктах.

В информационном листке, выдаваемом туристской фирмой выезжающему за рубеж, продавец указывает сведения, без знания которых туристская поездка будет затруднена или сопровождаться недопустимо высоким уровнем риска для жизни, здоровья и имущества туриста или вообще не возможна.

К указанной информации относятся:

- Сведения о маршруте путешествия (пункты пребывания, продолжительность пребывания, условия размещения и питания в каждом пункте)

- Информация о правилах компании-перевозчика

- Сведения о правилах пребывания иностранных граждан, временно находящихся в стране посещения, включая информацию о порядке прохождения туристских формальностей

- Сведения о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране во время совершения поездки

- Информация о дополнительных факторах риска, возникающих в связи со спецификой приобретенной туристом услуги

- Сведения о культурных особенностях, традициях и обычаях населения в местах посещения, данные для связи в экстренных случаях с государственными органами, консульскими учреждениями.

ПК 1.3 Характеристика правил делового этикета и методов эффективного общения при взаимодействии с туроператором зависят во многом. Ведь общение - это важная форма взаимодействия между туроператорами. Можно выделить некоторые правила с помощью, которых можно достичь эффективного общения с туроператором:

Свободно владеть своим языком, чтобы можно конкретно выражать взгляды и пожелания туроператора. Для того чтобы складывалось хорошее отношение с тем с кем ты ведешь разговор.

Удобство. То есть чувствовать себя увереннее в разговоре с туроператором, чтобы дать ему понять, что ты действительно настроен на работу с ним. Поэтому этот принцип также важен при общении с туроператором.

Цель, в каждом разговоре с туроператором ты должен довести тему до какой-нибудь конкретики, то есть в конце разговора ты должен достичь какой-либо цели. Для того чтобы разговор не прошел напрасно. И не отнимать попросту время туроператора, он должен провести его комфортно и достигнуть своей цели в разговоре. Мы привели несколько примеров того как деловой этикет и эффективное общение влияют на общение и разговор с туроператором.

Технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта осуществляются с помощью современной офисной техники, а также бронирование осуществляется через компьютер через локальное соединение посредством интернета.

Существуют много онлайн проектов, которые создают как программы и выводят посредством для компьютера. Что облегчает задачу как туроператорам, турагентам и менеджерам, к примеру, бронирование номеров в отеле, заказать билет посредством онлайн бронирования мест в самолете или ж/д, заказать быстро туры в любую точку мира или куда захочешь, при это не владея какими либо навыками менеджера или турагента, все в один клик, при этом, уже владея данными которыми мы бы захотели узнать о конкретном нами выбранного тура. Существуют множество онлайн проектов, которые способны облегчить работу как туроператорам и турагентам, с помощью которых можно быстро продать туристский продукт.

Этот уникальный продукт поможет туристам также быстро получить выбранный ими туристский продукт, не стоя большое количество времени в очереди или ждать пока его раскупят.

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 необходимой туристской документации по реализуемому туру.

Турпутевка применяется туроператорами и турагентами, оказывающими услуги по реализации туристского продукта

Турпутевка - документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности. Турпутевка является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта и оформляется после его подписания между туроператором или турагентом и заказчиком туристского продукта.

Турпутевка приравнивается к кассовому чеку и предназначена для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

Страхование на время поездки за границу - это защита здоровья и имущества туриста в путешествии. Т.е. страхование выезжающих за рубеж - это:

- неотложная медицинская помощь и возмещение расходов, связанных с болезнью и недомоганием;
- материальная компенсация при страховании от Несчастного случая;
- компенсация убытков из-за непредвиденной отмены поездки или изменения ее сроков по независящим от вас причинам;

- компенсация в случае повреждения, утраты или задержки багажа;
- возмещение расходов в случае причинения вреда по неосторожности третьим лицам.

При оформлении полиса турист может выбрать любую подходящую ему программу страхования выезжающих за рубеж.

Ваучер выписывается на белой бумаге с печатью и является документом, по которому в стране отдыха туристу будут предоставлены забронированные и оплаченные услуги. Ваучер выписывается на двух языках.

При отсутствии ваучера услуги не предоставляются.

Ваучер выписывается на забронированный и оплаченный номер в отеле, с указанием списка всех проживающих в номере.

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 отчётности или бланки строгой отчётности – 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 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 3.2. 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.

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 «Фрегат Аэро» безопасность обеспечивается полным и достоверным информированием туристов, соблюдением требований. Таким образом, безопасность туристов в «Фрегат Аэро» обеспечивается неукоснительным исполнением.

Заключение

Во время прохождения производственной практики в ООО "Фрегат Аэро" я ознакомилась с деятельностью предприятия и его подразделений.

Основное время практики проходило удаленно в связи с эпидемиологической ситуацией на территории Приморского края. Но, не смотря, на это я старалась уделить наибольшее внимание изучению первичных сведений о предприятии, основных задач предприятия, управление персоналом организации и оказанию услуг.

Так же за время практики, я закрепила полученные теоретические и практические навыки по изучаемой специальности. Ознакомилась с обработкой с характеристикой потребителей предприятия, а также основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия в момент закрытых границ и действующих ограничений.

В период практики я принимала участие в редактировании базы объектов, замена старых фотографий на новые, ознакомление с нормативными документами, законами, актами, анализ характеристики потребителей, а именно корейцы, японцы и русские.

В заключении следует ответить, что отсутствует некоторая информация о ООО "Фрегат Аэро" в связи с тем, что на предприятии действует «Приказ о коммерческой тайне» и несколько документов находиться в архиве, а новых пока не издавалась. Поэтому в некоторых вопросах присутствует только теоретическая часть.

По итогам прохождения производственной практики можно сделать вывод о том, что поставленные в начале практики цели и задачи успешно выполнены, а именно:

Цель: изучить первичные сведения о предприятии, ознакомиться с учредительными документами и нормативными материалами, ознакомиться с организационно-управленческой структурой и должностной инструкцией работников, а также их категория.

Задача: особенность управленческой деятельности организации, изучить первичные сведения о предприятии, основная задача предприятия, управление персоналом организации, деятельность организации по оказанию услуг и деятельность организации по связям с общественностью.

Список использованных источников:

- 1 Официальный сайт ООО «ДВ Фрегат Аэро» - <https://fregataero.ru/o-kompanii>
- 2 Транспортная логистика ООО «ДВ Фрегат Аэро»
<http://transferof.ru/company/aircraft/69.html>.
- 3 Об основах курортного дела в Российской Федерации: Федеральный закон//
Российская курортная газета. – 2017.- февраль – март. - № 2
- 4 Павлова, Н.Н. Маркетинг в практике современной фирмы: учебник / Н.Н. Павлова. –
Москва.: Норма, 2018.
- 5 О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон: Об основах туристской
деятельности в Российской Федерации от 24.11.2012 г. № 132-ФЗ// Собрание законодательства
Российской Федерации. 1996. -№ 49.- с.5491; 2018. - №2
- 6 Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса. Нормативно
правовые документы: Учебное пособие / Под ред. В.Н. Акишина. – Москва. Финстатинформ,
2019.
- 7 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для студ. вузов
тур.профиля / Е.Н. Ильина; Рос.междунар.академия туризма. – Москва. Финансы и статистика,
2017.
- 8 Биржаков М. Б. Введение в туризм. – Москва.:Герда, 2017
- 9 Туризм на Дальнем Востоке: бизнес, инвестиционные стратегии, образование и
экология. // Материалы региональной научно – практической конференции. – Владивосток:
ДВГАЭУ, 2020.
- 10 Квартальнов В.А. Туризм: учебник для образовательных учреждений туристского
профиля / В. А. Квартальнов – Москва: Финансы и статистика, 2018.

Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) Горбачёва Полина Сергеевна
 обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную практику в
 объеме 144 часа с «28» ноября 2022 г. по «24» декабря 2022 г.
 в организацииг. Владивосток, Океанский проспект, дом 69, офис21, т/ц «Галерея».
 наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной практики

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	1
2	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям. Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	3
3	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.	8
4	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. Доставка туроператору пакета документов для получения виз.	8
5	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы.	8
6	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта; Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности.	8
7	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	8
8	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках.	8
9	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте. Анализ событийных мероприятий предприятия.	8
10	Изучение технологий досуговой деятельности предприятия. Разработка игр, досуговых программ.	8
11	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	8
12	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы.	8
13	Сбор и анализ документов строгой отчетности. Анализ претензий туристов.	8
14	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	8
15	Распространение рекламных материалов и сбор информации.	8

	Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	
16	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан.	8
17	Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Консультирование партнеров по турпродуктам.	8
18	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	8
19	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета	12

Дата выдачи задания «28» ноября 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «24» декабря 2022г.

Подпись руководителя практики

 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Горбачёва Полина Сергеевна,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную практику в объеме 144 часа в с «28» ноября 2022 г. по «24» декабря 2022 г.

в организации ООО «ДВ Фрегат Аэро»

Адрес: г. Владивосток, Океанский проспект, дом 69, офис 21, т/с «Галерея».

наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполняла 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	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	Отлично
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	Отлично
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов	Хорошо
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности. Составление бланков, необходимых для	Отлично

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Горбачева Полина Сергеевна,

ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную практику в объеме 144 часа в с «28» ноября 2022 г. по «24» декабря 2022 г.

в организации ООО «ДВ Фрегат Аэро»

Адрес: г. Владивосток, Океанский проспект, дом 69, офис 21, т/с «Галерея».

наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполняла 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	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	Отлично
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	Отлично
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов	Хорошо
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности. Составление бланков, необходимых для	Отлично

		реализации турпродукт	
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (туристские ваучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	Отлично
	ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов по оформлению визы. Доставка туроператору пакета документов для получения виз	Удовлетворительно
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности	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	Хорошо
	ПК 2.3 Координировать и контролировать	Контроль наличия туристов. Определение особых	Хорошо

	действия туристов на маршруте	потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	Отлично
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Анализ событийных мероприятий предприятия. Разработка сценариев мероприятий различного профиля. Разработка игр, досуговых программ. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	Хорошо
	ПК 2.6 Оформлять отчетную	Сбор и анализ документов	Хорошо

	документацию о туристской поездке	строгой отчетности	
<i>Итоговая оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов</i>			Хорошо
Предоставление туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы. Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	Хорошо
	ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	Хорошо
	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Распространение рекламных материалов и сбор информации. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан. Работа с агентскими договорами. Консультирование партнеров по турпродуктам. Предоставление информации турагентам по рекламным турам.	Отлично

	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Работа с запросами клиентов. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	Отлично
Промежуточная 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 24 декабря 2022 г.

Оценка за практику: Хорошо

Руководитель практики от предприятия



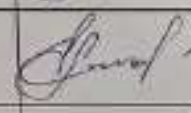
Handwritten signature of the student. Below it is a line for the full name: 'Ф.И.О.'

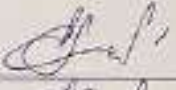
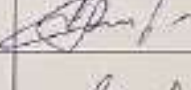
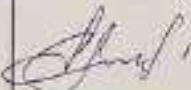
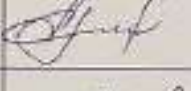
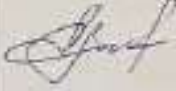
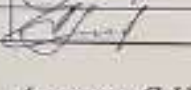
ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Горбачёва Полина Сергеевна
 Специальность/профессия 43.02.10 Туризм
 Группа С-ТУ-21
 Место прохождения практики г. Владивосток, Океанский проспект, дом 69, офис 21, т/п «Галерея»
 Сроки прохождения с «28.11.2022» по «24.12.2022»

Инструктаж на рабочем месте «28» ноября 2022 г.  Алексеева О.Г.
 дата подпись

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
28.11	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности. Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям. Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	5	
29.11	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.	5	
30.11	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. Доставка туроператору пакета документов для получения виз.	5	
01.12	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы.	5	
02.12	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта; Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности.	5	
03.12	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	4	
05.12	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках.	4	
06.12	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте. Анализ событийных мероприятий предприятия.	5	

07.12	Изучение технологий досуговой деятельности предприятий. Разработка игр, досуговых программ.	4	
08.12	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	4	
09.12	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы.	5	
10.11	Сбор и анализ документов строгой отчетности. Анализ претензий туристов.	4	
12.12	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	4	
13.12	Распространение рекламных материалов и сбор информации. Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	5	
14.12- 15.12	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Оформление документов для консульства, оформлять регистрацию иностранных граждан.	4	
16.12- 17.12	Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Консультирование партнеров по туристическим продуктам.	5	
19.12- 20.12	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	5	
21.12- 23.12	Обобщение полученных материалов. Подготовка и оформление отчета о практике. Защита отчета.	4	
24.12	Дифференцированный зачет	4	

Руководитель



М.П.


подпись

Алексеев С.И.

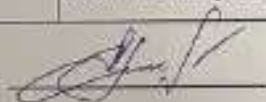
Характеристика деятельности студента
Горбачёвой Полины Сергеевны
группы С-ТУ-21 при прохождении производственной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	Высокий
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	Высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	Высокий
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	Высокий
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Высокий
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	Высокий
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	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	Средний
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	Высокий
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	Высокий
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности	Высокий
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, 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	Высокий
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	Высокий
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	Высокий
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	Высокий
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	Высокий

ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	Высокий
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	Высокий
ПК 3.3	Расчитывать 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	Высокий

Руководитель практики (от организации)



(Алексеев С.И., 89212459696)

М.П.



Характеристика

Период прохождения производственной практики с 28.11.2022 по 24.12.2022

За время прохождения производственной практики в туристской компании ООО «ДВ Фрегат Аэро», студентка Горбачёва Полина Сергеевна проявила себя дисциплинированной, стремящейся к получению знаний, навыков и умений, необходимых в данной области управления, а так же ответственной и пунктуальной. Основной задачей её практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро».

За период прохождения практики были приобретены следующие компетенции:

- обучение сбору, первичной обработке и анализу справочных материалов по туризму, гостинично-ресторанному бизнесу;
- оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы;
- составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта;
- проведение инструктажей по технике безопасности;
- проведение анализа деятельности других туркомпаний;
- закрепление и углубление полученных студентом в колледже теоретических знаний по основным дисциплинам.

Во время прохождения практики был одним из активных, быстро учился новому, проявил профессионализм и интерес к работе.

Все задания практики выполняла ответственно, аккуратно и в срок. Практическая работа заслуживает хорошей оценки.

Оценка руководителя от практики – хорошо.

Руководитель практики от организации



Алексеев С.И.

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "ФВ" "Февраль 2022"	28.11.2022	
ООО "ФВ" "Февраль 2022"	24.12.2022	

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Горбачёва Полина Сергеевна
Подразделение Академический колледж Группы С-ТУ-21-2
согласно приказу ректора № 2491 -с от 18.11.2022 года
направляется в ООО "Фрегат Аэро Тур", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок с 28.11.2022 года по 24.12.2022 года.

Руководитель практики Ермолов И. Ю.

