

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

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

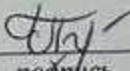
ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг

ПМ 04. Управление функциональным подразделением организации

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм

период с «13» марта по «15» апреля 2023 года

Студент группы С-ТУ-21

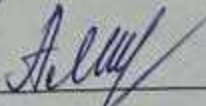

подпись

Горбачёва П.С.

Наименование предприятия:
«ДВ «ФРЕГАТ АЭРО»

Руководитель практики от предприятия

подпись



Алексеев С.И.

Отчет защищен:

с оценкой

Хорошо

Руководитель практики



Ермолович Л.О.

Владивосток 2023

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	11
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро»	13
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро»	14
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро».....	14
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро».....	14
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ДВ Фрегат Аэро».....	16
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	17
4 Система обеспечения безопасности.....	18
5 Технология формирования профессиональных компетенций	19
Индивидуальное задание	25
Заключение.....	27
Список использованных источников.....	28
Приложение А. Местоположение ООО «ДВ Фрегат Аэро».....	29

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.

Официальные 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 взноса в резервный фонд	1
Фактический размер фонда персональной ответственности туроператора	1720
Размер ежегодного взноса, 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.

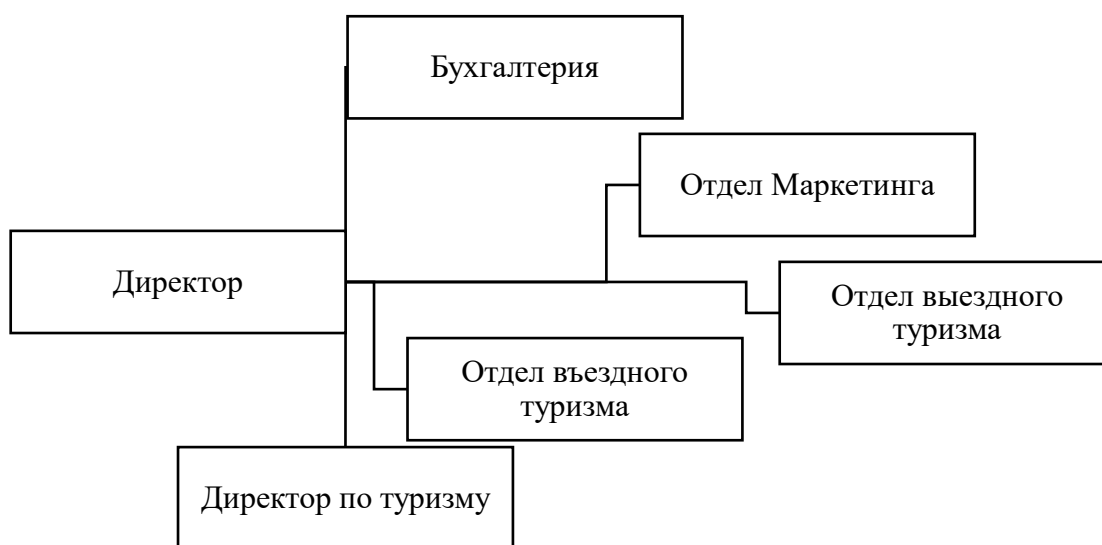


Рисунок 1 – Организационно-управленческая структура ООО «Фрегат Аэро»

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 форме 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;

Кроме этого, предприятие занимается продажей Авиа и ж/д билетов:

- 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.

Таким образом, турфирма ведет деятельность по получению прибыли путем формирования и реализации туристского продукта, а также продаже дополнительных услуг.

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

Условия работы в туроператорской компании ООО «ДВ» Фрегат Аэро» соответствуют общепринятым стандартам и позволяют беспрепятственно заниматься деятельностью в рамках компетенции сотрудника. Рабочее пространство просторное, оборудование соответствует мировым и российским стандартам, фирма предоставляет все необходимое для работы, что позволяет с комфортом заниматься своей работой. Сотрудники оформлены официально, имеют страховой и медицинский полис.

Режим работы: понедельник-пятница, с 10 до 18 часов, суббота с 11 до 15 часов и воскресенье – выходной.

ООО «ДВ» Фрегат Аэро» работает на рынках внутреннего, выездного и въездного туризма.

Сотрудники компании внимательно работают с клиентами, уделяя внимание каждой услуге, описывают, что клиент приобретает и как этим воспользоваться. Коллектив сплочен, действует как единый организм за счет четкого разделения функций каждого отдельного сотрудника.

Таким образом, «Фрегат Аэро», является эталонной компанией в своей сфере, обладает рядом важнейших качеств, за счет которых приобрела свой нынешний статус и доверие клиентов.

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 5.1 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 5.2 Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг

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

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

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

Под маркетинговым исследованием туристского рынка понимают систематическое определение круга данных, необходимых в связи со стоящей перед фирмой маркетинговой задачей: их сбор, анализ и отчет о полученных сведениях, выводах и рекомендациях.

Направления маркетинговых исследований постоянно расширяются. Ф. Котлер перечисляет 28 направлений, а другие авторы – более сотни, среди которых самыми важными являются исследования:

- емкости и потенциала рынка;
- распределения долей рынка между конкретными фирмами;
- доходов населения, потребительского поведения и мотивации;
- политики цен и ценовой эластичности;
- тенденций деловой активности;

- рекламы, ее восприятия и эффективности;
- каналов товародвижения и информационных потоков;
- имиджа товаров, их продавцов и производителей;
- законодательного регулирования и ограничений;
- основных тенденций социально-экономического развития;
- методик самих исследований;
- общественных (базовых) ценностей.

Проведение маркетинговых исследований по одному из данных направлений или понесколько сразу, поможет сформировать конкурентноспособный продукт, востребованный в определенном сегменте рынка.

ПК 5.3 Формирование туристского продукта

Формирование туристского продукта – это деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт.

Основой для проектирования услуги является ее вербальная модель (или краткое описание) – набор требований, выявленных в результате исследования рынка услуг, согласованных с заказчиком, и учитывающих возможности исполнителя услуг.

Первый этап формирования турпродукта – поиск идей и определение объекта туризма.

На данном этапе идеи для турпродукта отбираются на основе информации потребителей, продуктов конкурентов, предложений от персонала турфирмы, статистики туристических поездок. Поэтому определение объекта туризма является ключевым этапом формирования турпродукта.

Второй этап формирования турпродукта – отбор идей, т.е. обоснование разрабатываемого туристского продукта с целью найти наиболее интересные и привлекательные идеи для туристов. На данном этапе формируется общая концепция турпродукта и определяется комплекс входящих в него услуг. Отобранная идея трансформируется в конкретный проект, который будет разрабатываться в дальнейшем.

Третий этап формирования турпродукта – разработка конкретного варианта турпродукта, который фирма будет предлагать туристам. Основные критерии на данном этапе: комплексность продукта, полезность, функциональность входящих в него туристских услуг, надежность и способность удовлетворить потребности туриста. Это наиболее длительный этап, определяющий конечный результат.

На третьем этапе формирования турпродукта фирма должна предпринять следующие: провести исследование рынка для оценки востребованности продукта; провести анализ целевого рынка для выявления спроса; провести анализ возможностей турфирмы при

реализации турпродукта; соотнести имеющиеся перспективы с целями предприятия; подвести итог исследованиям с целью оценки возможного успеха формируемого турпродукта.

На основе результатов исследований турфирма определяется с конкретным вариантом формирования турпродукта, под который будет разрабатывать тур на следующем этапе.

Четвертый этап формирования турпродукта – непосредственная разработка тура, а также его детализация. На этом этапе определяется трасса маршрута, формируется паспорт тура, утверждаются все технологические документы. Затем тур обкатывается и при необходимости вносятся необходимые изменения. Детализация тура предполагает его подробную разбивку по дням и часам с указанием конкретных действий в рамках проектируемого турпродукта.

Пятый этап формирования турпродукта – непосредственно представление тура на рынке, предложение его клиентам турфирмы. Это завершающий этап, после которого сформированный турпродукт функционирует как самостоятельное предложение для всех туристов, которые желают им воспользоваться.

ПК 5.4 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.

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.

Переменные издержки:

- расходы на проживание - рассчитывается исходя из стоимости номера (в котором размещается турист);
- расходы на питание;
- транспортные расходы;
- виза, при ее необходимости. В разрабатываемом туристском продукте виза не требуется;
- расходы на экскурсионную программу;
- страховка.

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 5.5 Планирование деятельности подразделений

Планирование деятельности туристских фирм. Управление системой туризма должно базироваться на стратегическом (спроецированном в будущее) видении и предвидении. На основе видения (своего рода «рисунков», которые показывают нас в будущем), являющегося ведущей идеей менеджмента, разрабатывается политика туристской фирмы, которая представляет общие цели и нормы отношений, обеспечивающие жизнеспособность и развитие этой структуры. Формирование политики предприятия осуществляется чаще всего на высшем уровне управления. Все положения политики туристской фирмы представляются, как правило, в виде ведущего туристского образа.

ПК 5.6 Организация и контроль деятельности подчинённых

Контроль – это часть управленческой деятельности, т.е. функция менеджера, заключающаяся в оценке соответствия и обнаружении несоответствия требованиям путем наблюдения и заключения, на основании соответствующих измерений, испытаний или проверок.

Необходимость в контроле обусловлена следующими обстоятельствами:

- предупреждение возникновения ошибок и проблем, возникающих при управлении организацией. Если их вовремя не исправить, то появляются ошибки в оценке будущих условий окружающей среды и поведения людей. Функция контроля – это такая

характеристика управления, которая позволяет выявить проблемы и скорректировать деятельность организации до того, как эти проблемы перерастут в кризисную ситуацию;

- поддержание успеха. Положительной стороной контроля является поддержка всего успешного в деятельности организации. Определяя успехи и неудачи организации и их причины, руководители получают возможность достаточно быстро адаптировать организацию к динамичным условиям внешней среды и обеспечить тем самым наибольшие темпы продвижения к основополагающим целям организации;
- для того, чтобы адекватно отреагировать на эти изменения, организации необходим механизм оценки воздействия этих перемен на объект управления.

В самом общем виде контроль можно рассматривать как процесс измерения (сопоставления) фактически достигнутых результатов по отношению к запланированным. При этом возможны два варианта: совпадение или несовпадение фактически достигнутых результатов с запланированными. В первом случае – работа соответствует плану или иным требованиям к ее осуществлению. Во втором требуется принятие решения о необходимости коррекции.

В практике управления используются различные виды контроля. В основном их можно разбить на четыре группы:

- 1) по времени осуществления;
- 2) степени охвата;
- 3) срокам проведения;
- 4) форме осуществления.

Объектом контроля могут быть прежде всего должностные лица, процессы, происходящие в организации, а также в целом организация. По средствам контроля, возможно скорректировать деятельность предприятия выявляя проблемы, тем самым возможно предотвратить кризисное положение.

ПК 5.7 Оформление отчётно-планирующей документации

В отчетные документы входят: Документы, выдаваемые туристам. При направлении на маршрут турист получает от турфирмы пакет обязательных, а иногда и дополнительных документов.

К обязательным документам относятся:

- туристская путевка (форма «ТУР1»);
- договор о туристском обслуживании;
- памятка (информационный листок);
- страховой полис.

Дополнительными документами могут быть билеты на транспорт и туристский

ваучер.

Туристская путевка – документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта. Таким образом, туристская путевка имеет тройное функциональное назначение: правовое, информационное и финансовое.

В путевке указываются наименование тура и его направление, основные услуги, предоставляемые туристу, сроки выполнения тура, цена турпакета и др. Договор о туристском обслуживании – документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой. Это основной документ для предъявления претензий к турфирме. Памятка или информационный листок содержит сведения об особенностях тура, мерах безопасности, которые должен предпринять турист на маршруте. В нем также приводятся рекомендации по обмену валюты, посещению предприятий питания, поведению и др. Страховой полис – документ, выдаваемый туристу страховой компанией или от лица страховщика уполномоченной турфирмой. В страховом полисе указывается лимит страхового покрытия – сумма, которая будет выплачена туристу или его родственникам в результате наступления страхового события (травмы, заболевания, смерти). Возможно страхование имущественной и материальной ответственности, например, страхование на случай утраты багажа, страхование от невыезда по маршруту и др. При организации индивидуальных туров туристы получают на руки ваучер – документ, подтверждающий факт оплаты услуг. Ваучер служит основанием для обслуживания туристов и взаиморасчетов с турфирмой.

Одним из важнейших документов планирования является бизнес – план фирмы. Бизнес-план является одним из первых обобщающих документов обоснования инвестиций и содержит укрупненные данные о планируемой номенклатуре и объемах выпуска продукции, характеристики рынков сбыта и сырьевой базы, потребность производства в земельных, энергетических и трудовых ресурсах, а также содержит ряд показателей, дающих представление о коммерческой, бюджетной и экономической эффективности рассматриваемого проекта и в первую очередь представляющих интерес для участников-инвесторов проекта. Расчеты показателей адаптированы к требованиям и условиям современного отечественного и зарубежного инвестирования.

Бизнес-план является объектом интеллектуальной собственности, предметом коммерческой тайны и подлежит соответствующей защите.

6 Индивидуальное задание

Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов

Результатом планирования тура является сам туристический пакет как вид продукта, который отвечает следующим требованиям:

- обоснованность (туристический пакет соответствует определенной цели тура: отдых, лечение, познавательность т.п.);
- надежность и безопасность;
- целостность (туристический пакет должен быть сформирован так, чтобы в ходе его реализации не возникали незапланированные нестыковки в предоставлении туристического продукта);
- простота в эксплуатации (ясность и максимальная полнота информации о планируемом туре, несложность процедур в бронировании и реализации тура);
- гибкость и способность к модификации (чем больше перспектив для модификации туристический пакет – расширение гостиничной базы, перечня и качества предлагаемых экскурсий, возможности питания и дополнительных туристических продуктов туристам, – тем меньше возможность быстрого морального старения туристического продукта и вытеснения с рынка конкурентных предложений);
- привлекательность (туристический продукт должен удовлетворять потребности определенного круга потребителей – фокус – группы).

На основании целей планирования туристского продукта можно выделить его основные этапы:

- определение схемы работы туроператора при организации планируемого тура: 34
- идентификация поставщиков туристических продуктов, задействованных в туристическом пакете, и оформление договорной базы тура;
- ценообразование тура на основании его рыночной позиции и ценовых предложений поставщиков туристического продукта.

Специфика формирования туров для иностранных туристов.

Разработка российскими турфирмами туров для иностранных туристов требует обязательного соблюдения следующий правил и условий:

1. Владение и умение пользоваться исчерпывающей информацией о наличии гостиничных мест, предоставляемый предприятиями размещения на основе заключенного с турфирмой соглашения;

2. Владение и умение пользоваться информацией о средствах внутренних пассажирских перевозках по маршруту и наличии свободных мест, предоставляемых перевозчиками на основе заключенного с турфирмой соглашения;

3. Владение исчерпывающей информацией об объектах туристского показа (музеи, картинные галереи, мемориалы, исторические и архитектурные памятники и др.), расписании и времени их работы.

Окончательное формирование туров по РФ может производиться российскими турфирмами самостоятельно или на основе заявок от иностранных партнеров и согласования с ними всех деталей и характеристик этих поездок.

Формирование туров по заявкам иностранных партнеров осуществляется двумя путями:

- Для организации массовых серийных поездок иностранных туристов в РФ создаются, так называемые каталожные туры (advertised tours), которые выпускаются на рынок под ожидаемый спрос. Эти туры включаются иностранными турфирмами в рекламные каталоги на очередной сезон. Основные параметры этих туров определяются совместно российской и иностранной турфирмами на основании оценки и прогнозирования потребительского спроса, а также возможностей бронирования необходимых услуг.

Бронирование всех тур услуг российская турфирма обязана письменно подтвердить своему иностранному партнеру и получить от него письменное согласие по всем условиям тура.

Самостоятельное формирование туров:

- Краткосрочные туры (2-3 дня) для индивидуальных туристов со свободными датами их начала и окончания; эти туры имеют фиксированный набор услуг: размещение в гостинице (дифференцировано по классам), трансферы, завтрак; остальные услуги клиент может приобрести дополнительно.

- Групповые туры с фиксированными датами начала и окончания набор услуг определяется турфирмой при анализе рынка.

- Блок-туры со свободными датами начала и окончания.

Большое значение для привлекательности туров имеет их продолжительность. Необходимо указать тесную связь между содержанием маршрута (перечень посещаемых городов и пунктов) и продолжительностью тура.

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 процессе практики были приобретены практические навыки самостоятельной работы с клиентами и партнерами компании и опыт работы по специальности менеджер по туризму.

Также была изучена документация по транспортному обеспечению маршрутов, информация по авиарейсам (бронирование, оформление, условия аннуляции авиабилетов, а также условия их приобретения по различным акциям авиакомпаний; сроки действия, стыковки и т.п., страхование на время авиаперелета, типы и категории страховок, покрытие и т.п.), подбору документов для визирования в различные страны. Кроме того, были получены навыки ведения деловой переписки с партнерами, клиентами, администрацией.

Несмотря на очень большую занятость руководителя, практиканту уделялось должное время, все интересующие вопросы были разобраны и изучены на практике. Во время практики был предоставлен полный доступ к необходимой документации, давалась исчерпывающая информация по всем интересующим вопросам.

Список использованных источников:

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

Приложение А

Схема проезда к ООО «ДВ» Фрегат Аэро»

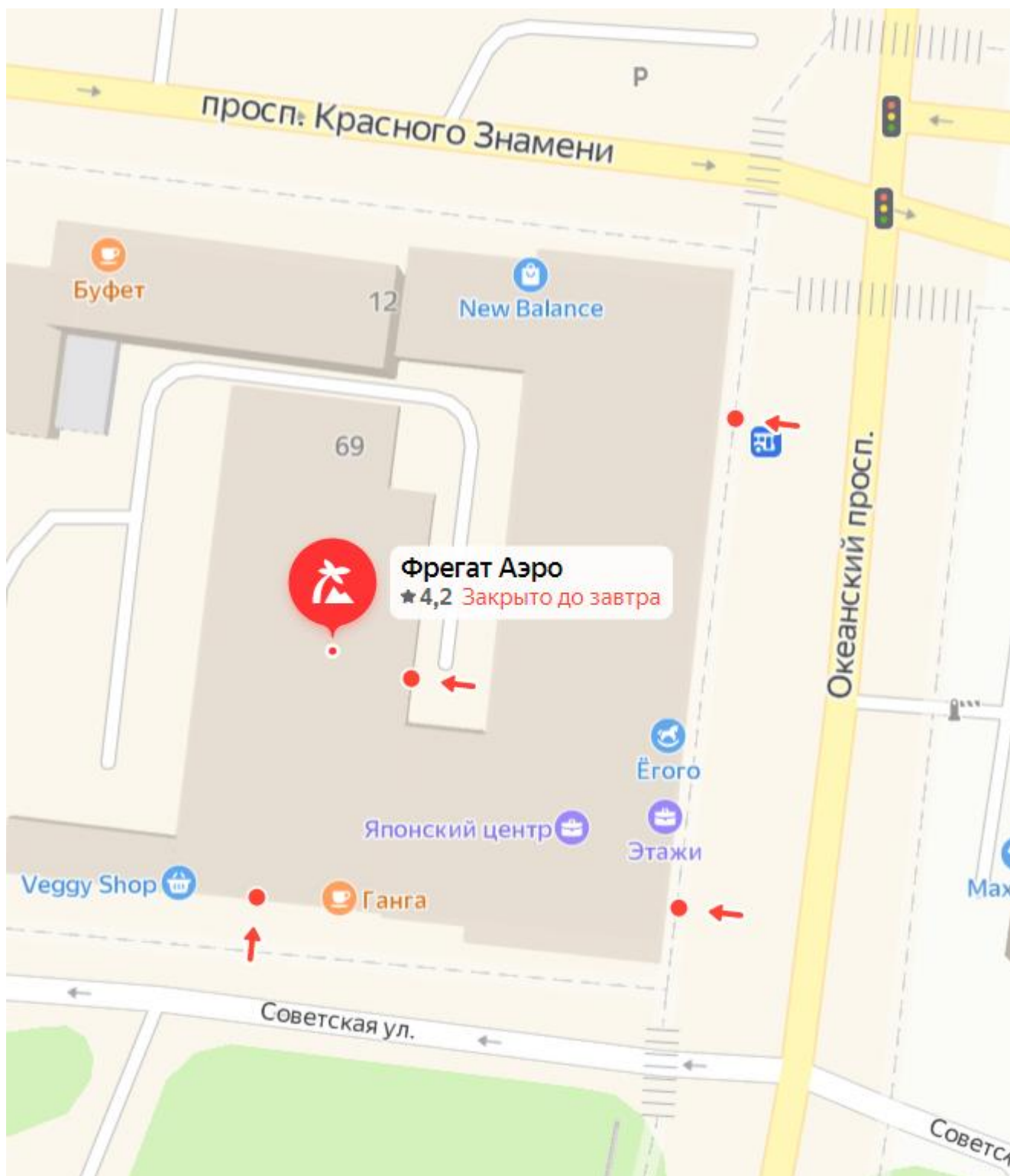


Рисунок А.1 - Схема проезда к ООО «ДВ» Фрегат Аэро»

Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) Горбачёва Полина Сергеевна,
обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 180 часов с «13» марта 2023 г. по «15» апреля 2023 г.
в организации ООО «ДВ «ФРЕГАТ АЭРО», 690106, г. Владивосток, Океанский проспект, д. 69, ОФИС 21.

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	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.	8

	Осуществление хранения и поиска документов.	
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 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «15» апреля 2023 г.

Подпись руководителя практики

 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Горбачёва Полина Сергеевна,
обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную
практику в объеме 180 часов в с «13» марта 2023 г. по «15» апреля 2023 г.
в организации ООО «ДВ «ФРЕГАТ АЭРО», 690106, г. Владивосток, Океанский проспект, д. 69,
ОФИС 21.

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.	Хорошо
	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.	Отлично
	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 информации турагентам по рекламным турам.	Хорошо

	ПК Рассчитывать стоимость туристского продукта	3.4 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.	Хорошо
--	--	--	--------

**Итоговая оценка по ПМ 03. Предоставление
туроператорских услуг**

Хорошо

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 состояний в управленческой деятельности. Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике.	Отлично

	ПК Рассчитывать стоимость туристского продукта	3.4 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.	Хорошо
--	--	--	--------

**Итоговая оценка по ПМ 03. Предоставление
туроператорских услуг**

Хорошо

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 состояний в управленческой деятельности. Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике.	Отлично

	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.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации			Хорошо

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:
 освоены на базовом уровне

Дата 15 апреля 2023 г.

Оценка за практику 4

Руководитель практики от предприятия



Алексеев С.И.

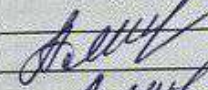
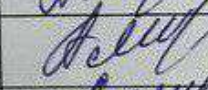
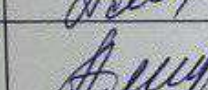
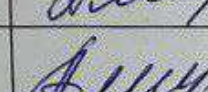
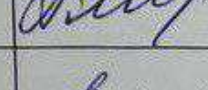
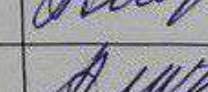
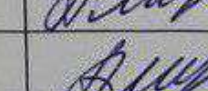
ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Горбачёва Полина Сергеевна
 Специальность/профессия 43.02.10 Туризм
 Группа С-ТУ-21
 Место прохождения практики ООО «ДВ «ФРЕГАТ АЭРО»
 Сроки прохождения с «13.03.2023» по «15.04.2023»

Инструктаж на рабочем месте «13» марта 2023 г


 подпись Алексеев С.И.

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. Осуществление маркетинговых исследований.	5	
14.03	Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	5	
15.03	Распространение рекламных материалов и сбор информации.	5	
16.03	Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	5	
17.03	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов.	4	
18.03	Составление турпакета с использованием иностранного языка.	4	
20.03	Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан.	4	
21.03	Оформление страховых полисов.	4	
22.03	Работа с заявками на бронирование турпродукта. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.	4	
23.03	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран.	4	
24.03	Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Консультирование партнеров по турпродуктам.	5	
25.03	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	4	
27.03	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Контроль наличия туристов.	4	
28.03	Построение управленческой деятельности. Организация работы функциональных служб.	4	
29.03-30.03	Принятие управленческого решения. Управление персоналом функциональных служб.	4	

01.04-03.04	Организация управленческих команд. Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности.	5	<i>А.И.И.</i>
05.04-06.04	Управление групповыми явлениями и процессами. Разработка должностных инструкций.	5	<i>А.И.И.</i>
07.04-08.04	Применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности. Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике.	5	<i>А.И.И.</i>
10.04	Ведение деловой документации. Работать и организовывать работу с офисной техникой.	5	<i>А.И.И.</i>
11.04	Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий. Осуществление хранения и поиска документов.	5	<i>А.И.И.</i>
12.04	Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте. Осуществление автоматизированной обработки документов.	4	<i>А.И.И.</i>
13.04-14.04	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	4	<i>А.И.И.</i>
15.04	Дифференцированный зачет	4	<i>А.И.И.</i>



А.И.И.
подпись

Алексеев С.И.

Характеристика деятельности студента

Горбатова Марина Сергеевна

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	<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>Средний</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>Высокий</i>
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	<i>Высокий</i>
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	<i>Средний</i>
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	<i>Средний</i>
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	<i>Средний</i>

ПК 3.1	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	Высокий
ПК 3.2	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний	Высокий
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	Средний
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Организация управленческих команд	Средний
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию	Осуществлять ведение деловой документации	Высокий

Руководитель практики (от организации)
рабочий тел. 8(423)245-96-96

Алексеев

Алексеев Сергей Иванович



М.П.

Характеристика

Студент 2 курса Горбачёва Полина Сергеевна специальности «Туризм» проходила производственную практику в туристской фирме «ДВ «Фрегат Аэро» с «13» марта 2023 г. по «15» апреля 2023 г.

В ходе прохождения практики она проявила себя как ответственный и целеустремленный работник, легко находящий общий язык с коллективом. Соблюдала производственный режим и дисциплину работы. К поручениям руководителя практики относилась со всей ответственностью и инициативой, выполняла все поставленные перед ней задачи.

На основе полученного материала практикантка изучила экономические показатели предприятия, определила специализацию, ознакомилась с развитием различных направлений туризма. Оказала помощь сотрудникам в работе на компьютере и заполнении необходимой документации.

За время прохождения практики зарекомендовала себя с положительной стороны. К порученным заданиям относилась добросовестно, умело применяя знания, полученные в колледже.

По результатам практики заслуживает оценку «хорошо».

Руководитель практики от организации «ДВ «Фрегат Аэро» Алексеев С. И.



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Горбачёва Полина Сергеевна
Подразделение Академический колледж Группы С-ТУ-21-2
согласно приказу ректора № 452 5 -с от 22.03.2023 года
направляется в ООО "Фрегат Аэро Тур" г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 5 недель с 13.03.2023 года по 15.04.2023 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ОВ Фрегат Аэро	13.03.2023	
ОВ Фрегат Аэро	15.04.2023	