

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

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

период с «10» мая 2024 г. по «20» июня 2024 г.

Студент группы
СО-ТУ-22-1



А.Д. Калинина

Наименование предприятия: ООО «Дороги мира»

Руководитель практики
от предприятия



А.Ю. Филимонова

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО



Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Дороги мира».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Дороги мира».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Дороги мира»	11
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия	11
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	13
4 Система обеспечения безопасности	15
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	16
6 Индивидуальное задание	36
Заключение.....	38
Список использованных источников.....	39
Приложение А. Схема проезда к ООО «Дороги мира».....	40
Приложение Б. Заявка на бронирование	41

Введение

Туризм является одной из крупнейших и наиболее быстрорастущих отраслей мировой экономики. Туризм оказывает значительное влияние на развитие смежных отраслей, таких как транспорт, гостиничный бизнес, общественное питание, торговля и другие.

В последние годы наблюдаются устойчивые тенденции роста спроса на туристские услуги, обусловленные повышением благосостояния населения, доступностью путешествий, развитием информационных технологий. Наиболее перспективными направлениями развития туризма являются экологический, культурно-познавательный, событийный и другие виды, ориентированные на удовлетворение разнообразных потребностей туристов.

Современный туристский бизнес представляет собой сложную, многогранную систему, включающую в себя различные направления деятельности: туроператорскую, турагентскую, транспортную, гостиничную, ресторанную, экскурсионную, развлекательную и другие. Каждое из этих направлений играет важную роль в удовлетворении потребностей туристов и формировании целостного туристского продукта.

Турагентства являются связующим звеном между туристами и поставщиками туристских услуг, таких как туроператоры, авиакомпании, отели, экскурсионные бюро и другие. Турагентства выполняют ряд важных функций: консультирование клиентов, оформление и бронирование туристских услуг, осуществление расчетов, организация трансфера и встречи туристов, обеспечение необходимой информационной и визовой поддержки. Тем самым турагентства способствуют повышению качества и доступности туристских услуг для потребителей, а также помогают поставщикам услуг эффективнее продвигать свои предложения на рынке.

Ассортимент услуг, предоставляемых современными турагентствами, достаточно широк и разнообразен. Помимо организации комплексных туров, турагентства могут оказывать такие услуги, как: бронирование авиабилетов, железнодорожных и морских билетов, бронирование номеров в отелях, оформление виз, организация трансферов, экскурсионное обслуживание, продажа туристического страхования, и многое другое. Турагентства также активно развивают электронные каналы продаж, внедряя современные IT-решения для удобства клиентов.

Место прохождения практики – Компания ООО «Дороги мира» туристская компания, основанная в 2005 году. Компания специализируется на организации внутреннего и выездного туризма, предлагая широкий ассортимент туристских продуктов - от классических пляжных туров до экзотических приключенческих путешествий. Основные направления деятельности компании включают в себя: разработку и продвижение туристских маршрутов,

бронирование авиабилетов и отелей, оформление виз, а также оказание сопутствующих услуг (трансферы, экскурсии, страхование).

Компания ООО "Дороги мира" была выбрана мной для прохождения учебной практики по нескольким причинам. Во-первых, она является одним из ведущих игроков на региональном туристском рынке, что позволит мне получить разносторонний опыт работы в отрасли. Во-вторых, компания славится высоким уровнем сервиса и использованием инновационных технологий, что соответствует моим профессиональным интересам. И, в-третьих, ООО "Дороги мира" предоставляет возможность активного участия практикантов в повседневной деятельности туристского агентства, что позволит мне в полной мере применить полученные в ходе обучения теоретические знания.

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

Задачи практики:

- ознакомление с организационной структурой, системой управления и бизнес-процессами туристской компании;
- изучение должностных обязанностей и функций специалиста туристического агентства (турагента);
- планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета;
- составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут;
- анализ конкурентной среды и перспективных направлений развития компании на региональном туристском рынке;
- определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

Объект анализа – туристическая фирма ООО «Дороги мира».

В процессе прохождения практики мне удалось принять участие в широком спектре работ, характерных для деятельности туристического агентства. Данный опыт позволил понять специфику и основные направления деятельности туристского агентства.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Дороги мира»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Дороги мира»

Название компании: Турагентство ООО «Дороги мира». Местонахождение: 690090, Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 51 (офис 6). Часы работы: понедельник-пятница 10:00-18:00; суббота-воскресенье выходные. Телефон: +7 (902) 555-53-53 (Приложение А).

Компания ООО «Дороги мира» была официально зарегистрирована 13 октября 2014 года в городе Владивостоке. Основным направлением работы предприятия является сфера туризма и оказание туристских услуг.

Возглавляет ООО «Дороги мира» опытный руководитель - директор Наталья Владимировна Дёмина. С первых дней работы компания поставила перед собой амбициозные цели - стать ведущим туристским оператором не только в пределах Владивостока, но и во всём Приморском крае.

Согласно информации, размещенной на официальном сайте организации, ООО «Дороги мира» позиционирует себя как клиентоориентированная компания, готовая отправить своих туристов по любым "дорогам мира". Особое внимание уделяется тщательному учету пожеланий клиентов и обеспечению высочайшего качества предоставляемых услуг.

Организация специализируется преимущественно на организации туров в Китай. Компания предлагает разнообразные варианты путешествий в эту популярную туристическую дестинацию - от классических экскурсионных программ по крупным городам до индивидуальных туров с возможностью посещения малоизвестных живописных уголков.

Помимо поездок в Китай, ООО «Дороги мира» организует туры и в другие популярные зарубежные направления - Турцию, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Мальдивы, Египет и другие страны. Компания предлагает как стандартные экскурсионные программы, так и индивидуальные туры с учетом пожеланий клиентов.

Не ограничиваясь международными направлениями, ООО «Дороги мира» также активно развивает внутрироссийские туристические поездки. Компания осуществляет бронирование авиа- и ж/д билетов, организует речные круизы, разрабатывает туристические программы "под ключ" и экскурсионные туры по России.

Особое место в деятельности занимают поездки и экскурсии по Приморскому краю. Компания предлагает автобусные и пешеходные экскурсии, гастрономические туры, походы и путешествия по интересным уголкам региона.

Помимо основной деятельности туристских агентств, компания также осуществляет деятельность туроператоров, оказывает услуги по бронированию, предоставляет туристическую информацию и экскурсионные услуги. Такая диверсификация позволяет ООО «Дороги мира» предлагать своим клиентам широкий спектр туристических продуктов и решений.

За 9 лет работы на рынке компания накопила значительный опыт и зарекомендовала себя как надежный и ответственный туристический оператор. Постоянное расширение ассортимента услуг, применение новейших технологий и высокий уровень сервиса позволяют ООО «Дороги мира» успешно конкурировать на региональном рынке и стремиться к лидерским позициям.

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

Фирменное наименование предприятия: ООО «Дороги Мира», действующее на основании Лицензии РТО 000170 о праве ведения туристической деятельности. Является обществом с ограниченной ответственностью. Участники общества обязаны: оплачивать доли в уставном капитале общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены Федеральным законом и договором об учреждении общества; а также не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности общества.

Кроме этого, такая организация имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Общество с ограниченной ответственностью считается созданным как юридическое лицо с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации юридических лиц. При этом ООО создается без ограничения срока, если иное не установлено его уставом.

Документы туристской фирмы «Дороги мира» можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности: учредительные и иные разрешительные документы; документы, относящиеся к разработке туров; документы, выдаваемые туристам.

Для государственной регистрации ООО были подготовлены следующие документы: устав; учредительный договор; был составлен протокол общего собрания участников общества; квитанция об оплате в Сберегательном банке государственной пошлины в связи с регистрацией предприятия; заявление установленной формы о государственной регистрации юридического лица при создании, подписанным любым из 6 учредителей в присутствии нотариуса.

Этот комплект документов был подан в налоговую инспекцию Фрунзенского района и налоговая инспекция выдала два свидетельства: о государственной регистрации юридического лица; о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения [1].

Уставной капитал общества составляется из вкладов его участников и определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов [2].

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

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

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Как любая другая коммерческая организация, ООО «Дороги мира» представляет собой целостную систему, состоящую из взаимосвязанных элементов, нацеленных на достижение поставленных целей. В основе функционирования предприятия лежит эффективное распределение обязанностей, полномочий и ответственности между сотрудниками различных подразделений.

В штате турагентства «Дороги мира» работают:

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

Менеджеры по туризму. В первую очередь, менеджеры по туризму отвечают за формирование и продвижение конкурентоспособных туристических продуктов. Им приходится тщательно анализировать потребности клиентов, изучать рыночные тенденции, взаимодействовать с поставщиками услуг, а также разрабатывать эффективные маркетинговые стратегии.

Кроме того, в сферу ответственности этих специалистов входит организация всех этапов обслуживания туристов – от бронирования билетов и гостиниц до встречи и сопровождения групп. Их профессионализм и клиентоориентированность являются ключевыми факторами успеха компании на региональном туристическом рынке.

Особое место в работе менеджеров занимает развитие различных направлений туризма. К ним относятся:

1. Туры за рубеж:

Менеджеры компании организуют поездки в такие популярные страны, как Турция, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Мальдивы, Китай, Египет и другие. Они тщательно прорабатывают все аспекты этих туров: от бронирования авиабилетов и отелей до формирования насыщенных экскурсионных программ.

2. Поездки по России:

Внутрироссийские направления также занимают важное место в линейке предложений компании. Менеджеры ООО "Дороги мира" организуют не только бронирование билетов и размещение, но и полноценные туристические программы "под ключ", включающие речные круизы, экскурсионные туры по историческим и культурным центрам страны.

3. Региональные туры в Приморье:

Отдельным направлением деятельности компании являются поездки по Приморскому краю. Менеджеры разрабатывают автобусные и пешеходные экскурсии, гастрономические туры, а также активные программы с походами и путешествиями по живописным уголкам региона.

Директором турфирмы «Дороги мира» является Дёмина Наталья Владимировна, на данный момент под ее руководством находятся 3 человека:

- Заместитель директора;
- Менеджер по туризму принимающий;
- Менеджер по туризму отправляющий.

В основе управления ООО «Дороги Мира» лежит линейно-функциональная структура управления персоналом (рисунок 1).

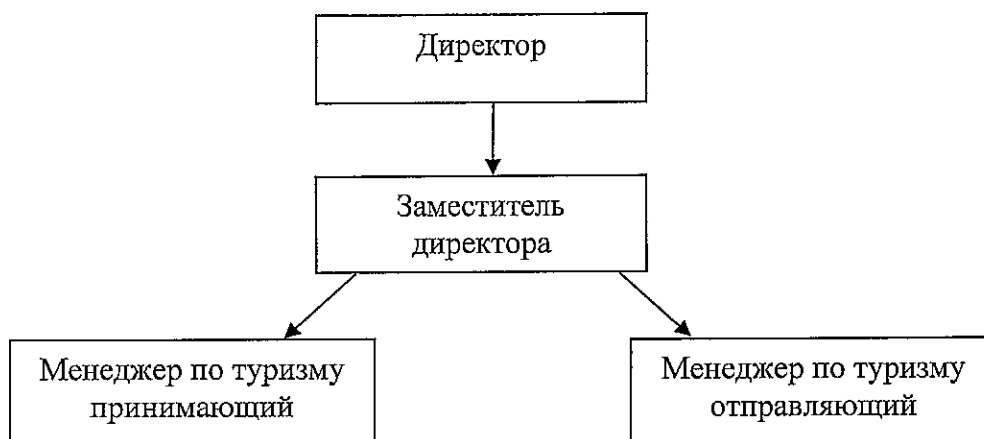


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Директор решает самостоятельно все вопросы деятельности организации, действует от имени компании, представляет его интересы перед другими фирмами и организациями. Также данное лицо распоряжается в пределах предоставленного ему права имуществом предприятия, заключает договора, в том числе и по, найму работников. Он несет в пределах своих полномочий полную ответственность за деятельность организации, обеспечение сохранности товарно–материальных ценностей, денежных средств и другого имущества. Директор и заместитель директора имеют многолетний опыт работы в туристской сфере.

Менеджеры по туризму непосредственно работают с потенциальными туристами. Осуществляют полное консультирование и продажу туров. Отслеживают процесс реализации туристских услуг. Выступают перед руководством с предложениями, которые позволят повысить лояльность клиентов, их удовлетворенность предоставленными услугами компании, что, в конечном счете, ведет к увеличению прибыли предприятия. Менеджеры по туризму - специалисты с профильным образованием и опытом от 3 до 7 лет.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Для работы с клиентами ООО "Дороги мира" располагает единственным офисом в городе. Хотя помещение нельзя назвать современным, оно оснащено необходимым техническим оборудованием. Офис также располагает обширной информацией в виде буклетов и наглядных материалов. Это позволяет предоставлять клиентам полную и актуальную информацию о предлагаемых турах и услугах. Компания стремится обеспечить комфортные условия для взаимодействия с потребителями туристских услуг.

Основные виды деятельности ООО «Дороги мира»: является деятельность туристских агентств.

Дополнительные виды деятельности:

- деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания;
- деятельность туроператоров;
- услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность;
- деятельность по предоставлению туристических информационных услуг;
- деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг.
- ООО «Дороги мира» предоставляет клиентам разнообразный выбор направлений:

Туры за границу: Турция, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Мальдивы, КНР, Египет и другие страны. Поездки по России, экскурсионные туры. Автобусные и пешеходные экскурсии по Приморью.

Основные задачи турфирмы ООО «Дороги мира»:

- изучение предпочтений и ожиданий потенциальных клиентов;
- всестороннее информирование об имеющихся возможностях для отдыха и путешествий;
- расчет оптимальной стоимости туров с учетом рыночной ситуации;
- продвижение туристических услуг с помощью эффективных рекламных кампаний;
- калькуляция туров по всем возможным маршрутам;
- поиск клиентов: посредством рекламы, личного контакта и прочих маркетинговых приёмов турфирмы ищут новых потребителей реализуемого ими продукта;
- работа с клиентами: непосредственно предоставление услуг, ведение сопровождающей туризм документации, обеспечение безопасности и страховки, анкетирование и ведение опросов о качестве услуг;
- организация продажи туров с применением современных методов работы с клиентами;
- подготовка, подбор и назначение на маршруты кадров, выполняющих функции контакта с туристами, координации и контроля за выполнением программ обслуживания (гидов-экскурсоводов, инструкторов, аниматоров, методистов и т.д.);
- постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов;
- акцент на развитии внутреннего туризма.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Дороги мира»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

В компании уделяется особое внимание качеству обслуживания клиентов. Менеджеры отличаются отзывчивостью и радушием, что вызывает удовлетворение у клиентов. При подборе туров специалисты тщательно изучают потребности каждого клиента, предоставляя яркие описания с фотографиями, детальную информацию о стране и помогая в выборе оптимального варианта. Ко всем пожеланиям и предложениям клиентов здесь относятся с большим вниманием и ответственностью.

За время работы компания сумела выявить устойчивый спрос на туры в Китай, охватывая различные возрастные группы и виды отдыха. Особое внимание уделяется сезонности, так как в зависимости от времени года меняется востребованность поездок в разные страны и на различные курорты.

Персонал ООО «Дороги мира» — это сплоченная команда профессионалов, обладающих необходимой квалификацией, знанием законодательства, нормативной базы, материалов международных туристических организаций, а также свободным владением иностранными языками. Сотрудники способны дать четкие и исчерпывающие ответы на вопросы клиентов, постоянно повышая уровень своих знаний.

Ежегодно менеджеры компании проходят курсы повышения квалификации, а также имеют солидный стаж работы в туристической сфере. Специфика деятельности заключается в том, что результатом труда является не физический продукт, а услуга. Поэтому обслуживание клиентов отличается высокой организованностью и культурой, обеспечивая максимальное удовлетворение их потребностей.

Директор Наталья Владимировна уделяет большое внимание подбору персонала. Она лично проводит собеседования с кандидатами, стремясь выявить их заинтересованность в работе и желание профессионального развития. Особое значение она придает тому, как претендент проявляет себя в коллективе, демонстрирует инициативность.

Несмотря на небольшую численность штатных сотрудников, в компании царит творческая атмосфера. Коллектив генерирует множество новых идей, которые способствуют развитию фирмы на туристическом рынке. Такая вовлеченность персонала обусловлена тщательным подходом директора к формированию команды.

Условия труда в офисе соответствуют всем необходимым стандартам, обеспечивая комфортную рабочую обстановку. Новые сотрудники легко адаптируются, а корпоративные мероприятия способствуют сплочению коллектива.

Режим работы сотрудников: с 10 до 18 часов, с обеденным перерывом; суббота-воскресение выходной.

Новые сотрудники компании легко и бесконфликтно проходят адаптацию на новом рабочем месте. Для наилучшего ознакомления с деятельностью, осуществляемой фирмой, у менеджеров есть специально отведенные часы.

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

Таким образом, ориентация на высокое качество обслуживания клиентов, профессионализм персонала и создание благоприятной внутренней среды являются ключевыми факторами успеха ООО «Дороги мира» на туристическом рынке.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение туристского продукта представляет собой комплекс мероприятий, направленных на информирование потенциальных потребителей о туристских услугах и стимулирование спроса на них.

В условиях высокой конкуренции на туристском рынке важнейшее значение имеет разработка и реализация комплексной программы продвижения туристского продукта. Данная программа должна предусматривать последовательное осуществление конкретных мероприятий по информированию, убеждению и стимулированию потенциальных потребителей.

С целью увеличения объемов реализации, повышения эффективности и прибыльности туристское предприятие должно активно заниматься формированием спроса на свои услуги и туристские продукты, а также стимулированием сбыта. Для достижения этих целей используется система маркетинговых коммуникаций, которая включает следующие ключевые компоненты:

- Реклама.
- Связи с общественностью (PR).
- Стимулирование сбыта.
- Личные продажи.
- Прямой маркетинг.

Стимулирование сбыта в туристской деятельности представляет собой комплекс мероприятий, направленных на кратковременное увеличение объемов продаж туристского продукта.

Основные цели стимулирования сбыта в туризме:

- Привлечение новых клиентов и удержание существующих.
- Повышение интереса и лояльности потребителей к туристскому продукту.
- Стимулирование повторных продаж и увеличение среднего чека.
- Ускорение процесса принятия решения о покупке туристского продукта.
- Повышение эффективности продаж в низкий сезон.

Основные инструменты стимулирования сбыта в туристской индустрии:

- Скидки и специальные предложения - временное снижение цен на туристские услуги, особые условия для отдельных категорий клиентов.

- Бонусные программы - начисление бонусных баллов, подарков, сувениров за совершение покупок.

– Конкурсы, розыгрыши, лотереи - возможность выиграть ценные призы, призовые поездки и т.п.

– Презентации новых туристских продуктов - мероприятия для информирования и демонстрации потенциальным клиентам.

– Рекламные акции - временное предоставление дополнительных бесплатных услуг при покупке турпродукта.

– Специальные программы для корпоративных клиентов - скидки, бонусы, подарки для организованных групп.

Компания «Дороги мира» в свою очередь использует высококачественные и привлекательно оформленные буклеты для продвижения собственных туристских проектов. Это демонстрирует стремление организации проявлять уважение к клиентам и тщательно подходить к формированию имиджа своих услуг.

Кроме того, туроператор «Дороги мира» практикует выгодную для туристов систему «Кэшбек – 20%». Данное специальное предложение позволяет клиентам, приобретающим туры длительностью от 2 дней, вернуть 20% от стоимости тура. Это, несомненно, является привлекательным стимулом для потребителей и способствует увеличению продаж туристских продуктов компании.

Грамотная интеграция и синхронизация данных инструментов маркетинговых коммуникаций в рамках единой программы продвижения позволяет туристскому предприятию эффективно формировать спрос на свои услуги, стимулировать сбыт и обеспечивать рост финансовых показателей деятельности.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность туристов является ключевым фактором при организации поездок в туристической компании.

Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 23.03.2024) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" дает определение безопасности: «под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства».

Также туристская организация принимает все необходимые меры для обеспечения личной безопасности туристов в соответствии с установленными государственными стандартами. ГОСТ Р 56643-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста» классифицирует факторы риска следующим образом. Недостаточная осведомленность о месте посещения, конфликты с местными жителями, использование ненадежных туристических услуг, потеря документов и ценностей, прием незнакомых медикаментов, несоблюдение правил безопасности.

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

Безопасность в деятельности турфирмы обеспечивается полным и достоверным информированием туристов, соблюдением требований технических регламентов, различными видами страхования и другими мерами.

Страхование является еще одним способом защиты жизни, здоровья, имущества туристов от возможного причинения ущерба, от посягательств третьих лиц. Страхование все чаще становится обязательным условием любого тура. Туристская компания выплачивает туристу определенную сумму при наступлении страхового случая, такого как внезапное заболевание, несчастный случай, утрата имущества и другое.

Наиболее распространенные виды страхования в туризме это страхование медицинских расходов на лечение, страхование багажа, автомобиля, страхование ответственности перед третьими лицами, страхование отпусков и поездок.

Комплексный подход туристской компании к обеспечению безопасности своих клиентов, включающий информирование о характеристиках и особенностях туристского направления, а также организацию страхового сопровождения поездки, позволяет в значительной мере минимизировать риски для жизни, здоровья и имущества туристов.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации

Туроператор – юридическое или физическое лицо, выполняющее работы по формированию (созданию или проектированию) туристского продукта, его продвижению на рынок, а также по реализации.

Одной из ключевых профессиональных компетенций, которой должен обладать специалист туроператорской деятельности, является умение выявлять и анализировать запросы потребителя, а также определять возможности их реализации. Данная компетенция лежит в основе эффективной работы туроператора и позволяет формировать туристские продукты, максимально соответствующие требованиям клиентов турагентств.

Определение и анализ потребностей заказчика (турагентств) является важным первичным этапом в процессе взаимодействия туроператора с партнерами. На данном этапе специалист туроператора должен провести тщательную консультацию с представителями турагентств для выявления всех их целей, пожеланий и предпочтений относительно формируемых туристских продуктов. Необходимо собрать подробную информацию о направлениях, бюджетах, длительности туров, предпочтениях целевых аудиторий и других значимых факторах. Туроператор должен уделить особое внимание деталям, чтобы максимально точно определить запросы партнеров и оценить возможности их реализации.

После сбора всех данных о потребностях турагентств туроператор приступает к анализу полученной информации. На данном этапе происходит сопоставление запросов партнеров с имеющимися в распоряжении туроператора туристскими ресурсами, услугами и возможностями. Специалист оценивает соответствие заявленных параметров туристского продукта предпочтениям целевых аудиторий, выявляет любые ограничения или особые требования, которые необходимо учитывать при формировании турпакетов. По результатам анализа туроператор делает вывод о возможности реализации запросов турагентств.

Параллельно с определением и анализом потребностей партнеров туроператор осуществляет поиск актуальной информации о туристских ресурсах. Это необходимо для разработки конкурентоспособных туристских продуктов, максимально соответствующих запросам турагентств. Поиск информации ведется как на русском, так и на иностранных языках с использованием различных источников: собственные базы данных, отраслевые СМИ, отчеты аналитических агентств и др. Собранные данные о направлениях, средствах размещения, транспортном обеспечении, достопримечательностях и иных аспектах тщательно анализируются на предмет актуальности, достоверности и соответствия запросам

турагентств. Полученная информация систематизируется и структурируется для дальнейшего эффективного использования в процессе разработки турпродуктов.

Розничную продажу туров собственно потребителю — туристу — осуществляет туристское агентство (или для краткости — турагентство), иногда туроператор при себе формирует особое структурное подразделение — центральное туристское агентство по розничной продаже туров, занимающееся не только обслуживанием туристов, но и координацией всей агентской работы. На практике среди предприятий сферы туризма количество туроператоров не более 5 %, а турагентств 95 %.

Кроме того, туроператор несет ответственность за исполнение туристского продукта перед потребителем (туристом) и на практике осуществляет контроль и оперативное сопровождение туристского продукта (по крайней мере, для туристских групп — всегда). Обычно для осуществления функций туроператора необходима не только регистрация предприятия как такового в качестве юридического лица или предпринимателя без образования юридического лица, но и приобретение специальной лицензии на осуществление такой деятельности. Так, в России приобретение лицензии требуется только на осуществление международной туристской деятельности. Деятельность в сфере внутреннего туризма лицензии и особой регистрации не требует.

Туроператор несет ответственность перед потребителем туристского продукта. Потребитель именно у него приобретает пакет услуг, в который входят услуги многих различных предприятий. Эта ответственность предусматривает определенные гарантии туроператора (гарантию банка под депозит определенной суммы средств или иное обеспечение, страхование профессиональной ответственности, если таковое возможно по законам лицензирования). В различных странах устанавливается разный уровень обеспечения ответственности, например от 10 до 250 тыс. USD.

ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах

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

Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

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

пробытия, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

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

- о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

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

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

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

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

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

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

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

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств,

угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

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

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

- об иных особенностях путешествия.

Указанная информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации.

ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

Туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта (далее - иной заказчик).

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

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

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

Продвижение и реализация туристского продукта осуществляются турагентом на основании договора, заключенного туроператором и турагентом. Турагент осуществляет продвижение и реализацию туристского продукта по поручению туроператора.

В договоре, заключаемом между туроператором и турагентом, должны содержаться:

- условия продвижения и реализации турагентом туристского продукта;
- полномочия турагента на совершение сделок с туристами и (или) иными заказчиками от имени туроператора;
- условие, предусматривающее возможность (невозможность) заключения турагентом субагентских договоров;
- порядок взаимодействия туроператора и турагента в случае предъявления им претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта, а также в случае необходимости оказания экстренной помощи туристу;
- условие, предусматривающее возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случае заключения договора о реализации туристского продукта между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом;
- взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта.

ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

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

Стоимость тура складывается из следующих пунктов:

- дорога: трансфер (от вокзала или аэропорта к гостинице и обратно и между пунктами отдыха), стоимость топлива, оплата дорог, парковок, амортизация машины – 20 евро за каждые 100 км (кроме стран, где дороги оплачиваются по участкам дополнительно);
- гостиницы, пансионаты (часто с завтраками);
- услуги гида-водителя.

При этом стоимость тура высчитывается на группу, а потом делится эта стоимость на всех. Тур на заказ с определенным бюджетом:

В случае если необходимо заказать оригинальный тур с ограниченным бюджетом, решающим фактором становится определенная сумма денег, которую вы готовы потратить

на путешествие, и ваши туристические желания. Можно выбрать класс гостиниц и количество поездок, а турфирма организует путешествие так, чтобы поездка была как можно более комфортной.

В стоимость тура не входит:

- покупка железнодорожных или авиабилетов;
- стоимость получения виз;
- медицинские страховки;
- стоимость входных билетов в музеи, на корабли, поезда, фуникулеры и т.д.;
- питание (кроме того, что полагается в пансионе или гостинице);

ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)

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

Для пребывания в некоторой стране необходимо оформление визы, то нужно передать Вашему менеджеру (для передачи в Консульство) паспорта и все необходимые для получения визы документы: справки, фотографии и др. С полным перечнем документов и тонкостями по их подготовке и заполнению с удовольствием ознакомят опытные менеджеры компании.

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

Весь пакет документов на выезд – авиа (ж/д) билеты, страховые полисы, ваучеры на трансфер и на отель (а также паспорта с визами) будут ждать уже в аэропорту (ж/д вокзале) в день вылета (отъезда). Иногда, в случае особой необходимости, возможно заранее (за день-два до вылета или отъезда) забрать эти документы из нашего офиса. Если для клиента это необходимо, нужно заранее связаться с менеджерами для уточнения возможности такой доставки документов.

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю

Порядок оформления визы:

Прежде всего нужно подготовить и собрать определенный пакет документов.

Сейчас практически во всех посольствах Европейских стран (стран Шенгенского Соглашения) список документов необходимых для оформления визы унифицирован.

- 1 Заявление – анкета;
- 2 Фотографии (определенного образца);
- 3 Копия паспорта гражданина РФ;
- 4 Справка с места работы;
- 5 Список покупок дорожных (трэвл) чеков;
- 6 Действующий загранпаспорт (с необходимым запасом в 3-6 месяцев до окончания срока его действия в зависимости от страны посещения);

Все эти документы будущий турист должен собрать и передать менеджеру турагентства за определенный (жесткий) срок до начала тура.

Если с одним из родителей едет на отдых ребенок, то необходимо предоставить от второго родителя дополнительный документ, который называется «Согласие на вывоз ребенка за границу», а также свидетельство о рождении ребенка или загранпаспорт на ребенка, если ему больше 14 лет.

После того как все документы собраны, турагентство переправляет их туроператору. Туроператор в свою очередь в соответствии с требованиями к порядку оформления визы в конкретном посольстве, добавляет к документам еще билеты (или бронь) в оба конца на имя туриста, страховой полис, бронь отеля и сдает весь этот комплект уже сам непосредственно в посольство. Следует отметить, что все посольства за рассмотрение документов взимают с аппликанта (туриста), так называемый, консульский взнос, который не входит в стоимость тура, и который в случае отказа не возвращается.

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности

Турпутевка печатается на листе любого формата. К турпутевке применяются меры по обеспечению защиты от подделки.

В верхней части турпутевки указывается следующая информация: сведения об утверждении формы бланка «Утверждена Министерством финансов РФ» с пропуском строк для заполнения числа, месяца и года утверждения, «Код по ОКУД» с пропуском строки для заполнения кодов формы бланка по Общероссийскому классификатору управленческой документации.

Бланк содержит шестизначный номер и серию в буквенном выражении, которые проставляются изготовителем бланков.

Понятия, применяемые в бланке строгой отчетности:

Туристская путевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности;

Бланк содержит:

- реквизиты туроператора/турагента, указываются полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, телефон реестровый номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров, ИНН, код по ОКПО;

- реквизиты турагента, для юридического лица указываются:

полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, ИНН, код по ОКПО юридического лица;

- реквизиты заказчика туристского продукта, указываются для физического лица: фамилия, имя, отчество физического лица, заказывающего туристский продукт, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства; для юридического лица: полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, ИНН, код по ОКПО юридического лица;

- реквизиты туриста, указываются фамилия, имя, отчество физического лица, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства.

В поле «Вид туристского продукта (путешествия)» указывается наименование туристского продукта (путешествия) в соответствии с ОКУН.

В поле «Единица измерения туристского продукта (путешествия)» указывается количество дней на одного человека.

В поле «Общая цена туристского продукта» указывается сумма в рублях, в том числе прописью.

Бланк содержит указание на то, что турпутевка является неотъемлемой частью договора о реализации турпродукта с пропусками строк для последующего заполнения даты и номера договора.

На бланке указываются сведения об изготовителе (сокращенное наименование, ИНН, место нахождения), номер заказа и год его выполнения, тираж бланков строгой отчетности.

ПМ 01. Предоставление турагентских услуг

ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

За неделю до отъезда осуществляется проверка готовности группы к выходу на маршрут. Проверяется укомплектованность группы. После чего вся информация передается перевозчику. Если это приграничные поездки, то сообщают номер рейса и время. Если же

это ж/д или авиа перелет то вся информация указана на билетах, но менеджер должен напомнить туристу.

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

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

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

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

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

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

Туристы могут заказывать групповые и индивидуальные туры. В групповых турах программа сформирована заранее и может изменяться только за счет приобретения дополнительных услуг при сохранении общего времени пребывания на маршруте. Программа индивидуальных туров формируется в соответствии с пожеланиями клиента.

Индивидуальные туры, как правило, дороже, чем групповые туры, однако из этого правила могут быть исключения. Например, в индивидуальном туре турист может отказаться от экскурсионной программы, трансфера, питания.

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

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

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

Руководитель туристской группы:

- 1 Проводит организационное собрание туристской группы.
- 2 Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее.
- 3 Осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы и условий обслуживания туристской группы.
- 4 Оформляет соответствующие документы (отчет, пр.).
- 5 Постоянно находится с туристской группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов.
- 6 Информировать туристов:
 - о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;
 - о правилах ввоза и вывоза из страны имущества, товаров, сувениров, пр.;
 - о валютном и таможенном контроле;
 - об обычаях местного населения;
 - о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;
 - о состоянии окружающей природной среды;
 - о санитарно-эпидемиологической обстановке;

– об условиях обеспечения личной безопасности, соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов;

– о правилах оформления проката легкового транспорта в стране временного пребывания;

– об условиях получения неотложной медицинской помощи.

7 Осуществляет контроль и координацию качества обслуживания туристов принимающей стороной.

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

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

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

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

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

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

14 Осуществляет хранение документов, переданных туристами для организации обслуживания.

15 Организует возвращение туристов на отправную базу.

16 Подготавливает и сдает отчет о туристической поездке руководителю агентства.

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

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов (экскурсантов) угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, турист (экскурсант) и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

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

Безопасность туристов (экскурсантов) обеспечивается посредством реализации комплекса мер организационно-технического, дипломатического, финансового, правоохранительного и иного характера, направленных на снижение рисков до приемлемого уровня, путем четкого разграничения и выполнения обязанностей всеми участниками процесса оказания туристских услуг и соблюдением туристами требований личной безопасности.

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включает:

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

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

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

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

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. «Проектирование туристских услуг».

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

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

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

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

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

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

Проектирование контроля качества включает:

- определение ключевых моментов в процессе обслуживания, существенно влияющих на характеристики услуги;
- определение методов корректировки характеристик услуги;
- определение методов оценки контролируемых характеристик.

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

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

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

Отчетная документация учреждения состоит из нескольких комплексов документов:

- государственная статистическая отчетность;
- ведомственная отчетность;
- внутриучрежденческая отчетность.

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

Формы документов ведомственной отчетности разрабатываются министерствами и ведомствами. Федеральные органы исполнительной власти, выполняющие функции органов межотраслевой координации, разрабатывают формы ведомственной отчетности, обязательные для всех учреждений, организаций и предприятий, например, Центральный банк Российской Федерации, Государственная налоговая служба Российской Федерации и Министерство финансов Российской Федерации разрабатывают формы бухгалтерского учета и отчетности, налоговой отчетности, обязательные для всех организаций. Федеральные органы исполнительной власти, выполняющие функции отраслевого управления, разрабатывают формы ведомственной отчетности, обязательные для учреждений, организаций и предприятий отрасли.

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

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

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

В заголовке отчета указывается:

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

– отчетный период.

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

Отчеты о работе структурных подразделений подписываются руководителем подразделения, отчеты о работе организации в целом подписываются руководителем подразделения, ответственным за подготовку отчета, отчет о работе сотрудника организации подписывается самим составителем. Отчет о работе организации утверждается руководителем организации или вышестоящим органом. Датой отчета является дата его утверждения или вынесения резолюции. К отчету может прилагаться пояснительная записка и другие справочные материалы.

ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов

ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Центральным советом по туризму и экскурсиям утверждены единые формы маршрутной документации, которую группы туристов оформляют в процессе подготовки к походу и частично во время похода. Правильно оформленные маршрутные документы дают возможность преимущественного размещения самостоятельных туристов в туристских учреждениях, кемпингах, турбазах, тургостиницах. На основании этих документов осуществляется учет работы туристских коллективов, кроме того, маршрутные документы являются основанием для получения спортивных разрядов.

Документом, дающим право на проведение похода выходного дня и не категорийного похода и путешествия, является маршрутный лист установленного образца (форма № 3 тур). В маршрутный лист записываются сведения об организации, проводящей поход (путешествие), о районе его проведения, руководителе и членах туристской группы, а также о типе транспортных средств. Приводятся в этом документе и план похода, схема маршрута.

Маршрутный лист (в двух экземплярах) заполняется руководителем группы, подписывается председателем совета коллектива физкультуры или председателем правления туристского клуба (или ответственным лицом организации, проводящей поход, путешествие) и заверяется печатью профкома, организации. Один экземпляр маршрутного листа группа берет с собой в поход (путешествие), а другой оставляет в своем туристском коллективе для контроля.

Для проведения похода и путешествия I-V категорий сложности требуется маршрутная книжка установленного образца (форма № 5 тур), которая оформляется на основании заявочной книжки (форма № 4 тур). Заявочная книжка в двух экземплярах оформляется так же, как и маршрутный лист. В ней приводятся подробные сведения о группе, маршруте и подготовке к путешествию. В том числе в этой книжке требуется указать спортивную квалификацию и опыт каждого туриста. Здесь же туристы подписями удостоверяют свое знание правил, которые нужно соблюдать в пути. Заполняется большой

раздел о материальном обеспечении группы (имеются в виду снаряжение групповое и индивидуальное, а при необходимости и продукты питания, ремонтный, набор и т. п.).

Прежде чем руководитель группы получит от МКК бланк маршрутной книжки (форма № 5 Тур) или маршрутного листа (форма № 3 Тур), он должен сдать ответственному секретарю комиссии полностью заполненный бланк заявочной книжки или второй экземпляр маршрутного листа, в которых имеются все сведения об участниках похода и маршруте группы, необходимые для организации в случае получения сигнала бедствия поисковоспасательных работ. Заявочная книжка (в двух экземплярах) вместе с заполненной маршрутной книжкой представляется на рассмотрение маршрутно-квалификационной комиссии (МКК) соответствующих добровольных спортивных обществ (ДСО), ведомственных физкультурных организаций, туристских клубов, федераций туризма советов по туризму и экскурсиям. При положительном заключении маршрутно-квалификационной комиссии руководителю группы выдаются пронумерованные, зарегистрированные маршрутная и заявочная книжки, заверенные штампом МКК (один экземпляр заявочной книжки хранится в этой комиссии).

В случае необходимости в маршрутную и заявочную книжки вносятся особые указания группе, определяется и записывается место регистрации группы перед выходом на маршрут в соответствующей туристской контрольно-спасательной службе (КСС). На основании положительного заключения МКК и медицинских справок о состоянии здоровья участников группы маршрутная книжка подписывается председателем совета коллектива физкультуры или председателем правления туристского клуба (или ответственным лицом организации, проводящей поход, путешествие) и заверяется печатью профсоюзного комитета или организации. Заявочная книжка хранится в организации, проводящей поход, путешествие

ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

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

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

- туристический рынок, субъектов, на нем функционируют;
- рыночную позицию предприятия;
- конкурентная среда;

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

ПК 3.3 Формировать туристский продукт

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

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

Ценообразование у туроператоров возможно двумя путями:

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

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

ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта

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

Размещение туристов. Определяется число дней пребывания и количество ночевков в гостинице, классность и местоположение гостиницы. Наиболее приемлемые цены для большинства российских туристов - на уровне двух- и трехзвездочных отелей. Анализ цен за

проживание должен опираться на учет множества факторов: сезона, размера номера, особых условий (вид море; наличие балкона; пользование телевизором, телефоном, холодильником, сейфом; пользование пляжами, кортами, тренировочными залами и т.д.) В одних отелях ряд услуг предоставляется без дополнительной оплаты, в других она требуется. Основными параметрами, характеризующими условия проживания являются категория гостиницы, ее местоположение и число проживающих в номере.

Питание. Выбирается один из вариантов:

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

Полупансион - двухразовое питание (завтрак + обед или ужин);

Только завтрак

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

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

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

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

Характеристики условий перелета: какой отечественной или зарубежной компанией выполняется перевозка, каким видом самолета, в каком классе, на каких условиях (регулярный или чартерный рейс), из какого аэропорта будет сделан вылет и где приземлится самолет, в какое время вылетает и прилетает самолет, каков тип рейса - беспосадочный или с посадкой.

ПМ 02. Предоставление туроператорских услуг

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

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

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

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

Формируя перечень профессиональных компетенций, которыми должен обладать турагент, можно сделать вывод, что данная специальность требует комплексных знаний и навыков. Турагент должен не только владеть информацией о туристических направлениях, но и уметь грамотно консультировать клиентов, организовывать тур, вести документооборот и обеспечивать качественное обслуживание на всех этапах.

6 Индивидуальное задание

Выбор оптимального туристского продукта.

Одна из важнейших задач для турагента при работе с клиентами. Это процесс подбора наиболее подходящего туристского предложения, которое максимально соответствует запросам и потребностям конкретного туриста или группы туристов.

Оптимальный туристский продукт - это тот, который:

- Полностью удовлетворяет потребности и пожелания клиента.
- Соответствует его бюджету и финансовым возможностям.
- Предлагает оптимальное сочетание качества и цены.
- Включает в себя все необходимые и желаемые туристом услуги.
- Учитывает личные предпочтения, интересы, физические возможности клиента.

Для осуществления данного выбора турагенту необходимо изучить потребности и пожелания клиента. Это включает в себя выяснение целей и мотивов поездки, определение бюджета и финансовых возможностей клиента, а также учет его личных предпочтений, интересов и состояния здоровья.

Следующим важным аспектом является анализ туристского рынка и существующих предложений. Турагент должен осуществлять мониторинг актуальных туристских продуктов, сравнивать варианты по соотношению цены и качества, оценивать реалистичность и соответствие запросам клиента.

Анализ целевой аудитории не менее важен. Турагент должен четко понимать, на какую категорию клиентов рассчитан тот или иной туристский продукт - будь то семейный отдых, молодежные туры, путешествия для пожилых людей и т.д. Это позволит подобрать наиболее подходящие варианты.

Турагент обязательно должен обладать актуальной информацией о популярных туристских направлениях, их особенностях, инфраструктуре, а также о различных вариантах средств размещения - гостиницах, курортах, апартаментах и пр. Это поможет оценить соответствие предложений запросам клиента.

Учет сезонности и актуальности туристского продукта. Важно подбирать туры, соответствующие пожеланиям клиента по срокам поездки, а также предлагать актуальные и востребованные на данный момент туристские продукты.

Также важно оценить гарантию и надежность туроператора. Нужно тщательно проверять репутацию, финансовую устойчивость и надежность туроператоров, чьи предложения он рассматривает для клиента. Это страхует от возможных рисков и обеспечивает качественное обслуживание.

Что касается основных видов подбора туристского продукта, можно выделить следующие наиболее эффективные способы:

– Консультативный подход. Турагент подробно выясняет потребности клиента путем активного диалога, анализирует его пожелания и на основе этого формирует оптимальное предложение.

– Базирование на предыдущем опыте. Если клиент уже пользовался услугами турагента, то можно ориентироваться на его предпочтения, зафиксированные ранее.

– Использование онлайн-инструментов. Современные технологии позволяют применять различные онлайн-сервисы и системы бронирования для быстрого поиска и подбора туров.

– Предложение пакетных туров. Турагент может сформировать комплексное предложение, включающее перелет, размещение, трансферы и другие услуги, что упрощает выбор для клиента.

Этапы процесса подбора туристского продукта:

1. Сбор информации о потребностях и предпочтениях клиента.
2. Анализ туристского рынка и имеющихся предложений.
3. Формирование оптимального туристского продукта.
4. Расчет стоимости и оформление документации.
5. Презентация и обсуждение предложения с клиентом.
6. Внесение корректировок и согласование окончательного варианта.

Заключительным этапом является консультирование и презентация предложения клиенту. Турагент детально разъясняет все аспекты предлагаемого продукта, обсуждает возможные альтернативы и вносит необходимые корректировки, чтобы помочь клиенту принять окончательное решение.

Высокий профессионализм, клиентоориентированность и гибкость турагента в процессе выбора оптимального туристского продукта позволяют максимально удовлетворить запросы клиента и сформировать долгосрочные доверительные отношения.

Заключение

Туристская сфера - это динамичная и многогранная отрасль, в которой мне довелось пройти свою учебную практику. Выбор пал на туристическое агентство "Дороги мира", где я смогла на практике применить и развить профессиональные компетенции турагента.

Прохождение учебной практики в туристическом агентстве "Дороги мира" позволило мне не только применить на практике теоретические знания, полученные в ходе обучения, но и приобрести бесценный опыт работы турагентом. Сотрудники агентства уделяли мне большое внимание, охотно отвечая на все интересующие меня вопросы и всесторонне знакомя с различными аспектами деятельности компании.

В ходе практики я получила возможность работать с профессиональными программными продуктами, используемыми для бронирования туров, оформления документации и взаимодействия с поставщиками туристических услуг. Это позволило мне приобрести ценные навыки, которые, несомненно, будут востребованы в моей будущей профессиональной деятельности. Особенно ценным оказалось освоение работы с CRM-системами и других специализированных IT-инструментов, применяемых в туристическом бизнесе.

Особую значимость для меня имело наблюдение за работой опытных специалистов агентства, их взаимодействием с клиентами и подходом к решению нестандартных ситуаций. Благодаря этому я смогла значительно расширить свое понимание специфики профессии турагента и выработать собственный стиль общения с посетителями. Сотрудники "Дорог мира" демонстрировали высокий уровень клиентоориентированности и профессионализма, что стало для меня примером для подражания.

Несмотря на то, что офис компании нуждается в некотором косметическом ремонте, атмосфера доброжелательности и высокий уровень сервиса создавали комфортные условия для работы. Большой поток клиентов, с которым мне довелось взаимодействовать, только укрепил мое желание связать свою дальнейшую карьеру с туристической сферой.

В заключение хочется отметить, что прохождение учебной практики в турагентстве "Дороги мира" стало для меня ценным опытом, значительно обогатившим мои профессиональные знания и навыки. Я благодарна коллективу компании за предоставленную возможность и с воодушевлением смотрю в будущее, готовая применять полученные компетенции в дальнейшей работе.

Список использованных источников

- 1 Котлер, Ф. Основы маркетинга / Ф. Котлер, Г. Армстронг. - М.: Вильямс, 2019. - 752с.
- 2 Жукова, М. А. Менеджмент в туристском бизнесе: учебное пособие / М. А. Жукова. - М.: КноРус, 2019. - 192 с
- 3 Зорин, И. В. Энциклопедия туризма: справочник / И. В. Зорин, В. А. Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2019. - 368 с.
- 4 Можаяева, Н. Г. Организация обслуживания в индустрии гостеприимства: учебное пособие / Н. Г. Можаяева, Г. В. Рыбачек. - М.: Форум, Инфра-М, 2019. - 304 с.
- 5 Ильина, Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник / Е. Н. Ильина. - М.: Финансы и статистика, 2019. - 256 с.
- 6 Чудновский, А. Д. Информационные технологии управления в туризме: учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М.: КноРус, 2019. - 167 с.
- 7 Александрова, А. Ю. Международный туризм: учебник / А. Ю. Александрова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: КноРус, 2020. - 519 с.
- 8 Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - СПб.: Питер, 2020. - 432 с.
- 9 Организационно-правовые основы туристского и гостиничного бизнеса. Нормативно-правовые документы: Учебное пособие / Под ред. В.Н. Акипина. – Москва: Финстатинформ, 2019. – 534 с.
- 10 Кусков, А. С. Туроперейтинг: учебник / А. С. Кусков, О. В. Понукалина. - М.: Форум, Инфра-М, 2020. - 400 с.
- 11 Долженко, Г. П. Основы туризма: учебное пособие / Г. П. Долженко, Ю. Р. Путрик, В. С. Сенин. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Альфа-М, 2020. - 528 с..
- 12 Туризм на Дальнем Востоке: бизнес, инвестиционные стратегии, образование и экология. // Материалы региональной научно – практической конференции. – Владивосток: ДВГАЭУ, 2020. – 356 с.
- 13 Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под. общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. - 2-е изд. - Москва.: Дашков и К, 2019. - 268 с.
- 14 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник / Е. Н. Ильина. – Москва: Финансы и статистика, 2021. – 256с
- 15 Арзамасцев И.С. Природопользование в прибрежных зонах: основные понятия, зонирование и проблемы управления / И.С. Арзамасцев // Таможенная политика России на Дальнем Востоке. – 2019. – № 4. – С. 76-89

Приложение Б
(обязательное)
Заявка на бронирование

Приложение №1
к Договору о реализации туристского продукта
№ ____ от «__» _____ 2024 г.

Заявка на бронирование

1. Сведения о Туристе:

№	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность (серия, номер, кем выдан, срок действия)	
1					
Итого:		Количество человек.			

Информация о потребительский свойствах туристского продукта

2.Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания	Количество дней/ночей

3.Средство размещения:

Наименование, категория средства размещения	Дата заезда	Дата выезда

4.Условия проживания:

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

5.Информация об услугах перевозки:

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса, дата/время	Тип	Тип рейса	Примечание

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

ФИО Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии)	Категория транспорта/вид транспорта

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

7.Иные дополнительные услуги:

Общая цена Туристского продукта в рублях:

Сумма цифрами:

Сумма прописью:

Сумма предоплаты:

Сумма цифрами:

Сумма прописью:

8.Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста¹:

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

Исполнитель:**ООО «Дороги мира»****Заказчик:**_____
м.п., подпись_____
подпись

¹ Договор добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания. В случае реализации туристского продукта в сфере выездного туризма.

Приложение №2
к агентскому Договору о реализации туристского продукта
№ _____ от « _____ » _____ 2024 г.

1. Сведения о Турагенте:

Полное наименование/фамилия, имя, отчество (при наличии) индивидуального предпринимателя	ООО «Дороги мира»
Адрес (место нахождения)	690091, г. Владивосток, ул. Алеутская д. 51, офис 6
Почтовый адрес	690091, г. Владивосток, ул. Алеутская д. 51, офис 6
Телефон/факс	+79025555353
Адрес электронной почты, сайт	dorogi.mira@mail.ru
Режим работы	С 10 до 18.00

2. Информация о Туроператоре, по поручению которого Турагент осуществляет продвижение и реализацию Туристического продукта:

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «ДОРОГИ МИРА»
Сокращенное фирменное наименование	ООО «ДОРОГИ МИРА»
Реестровый номер	РТО014027
Адрес (место нахождения)	690091, г. Владивосток, ул. Алеутская д. 51, офис 6
Почтовый адрес	690091, г. Владивосток, ул. Алеутская д. 51, офис 6
Телефон/факс	
Адрес электронной почты, сайт	www.dorogi-mira.ru
ОГРН	1142540007400
ИНН	2540205648
Членство туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма:	да
Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров:	
Дата приказа	02/02/2015
Номер приказа	31-Пр-15
Номер выданного свидетельства	004104
Сфера туроператорской деятельности:	Внутренний: Да, Выездной: Да, Международный выездной туризм: да
Режим работы	С 10 до 18.00

3. Сведения об организации (организациях), предоставившей(-их) Туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора²:

Способ финансового обеспечения	Договор страхования
Размер финансового обеспечения	500000
Договор	224400-079-000046 от 03/11/2022
Срок действия финансового обеспечения	С 001/02/2023 по 31/01/2024
Наименование организации, предоставившей финансовое	Публичное АО «Страховая акционерная компания «ЭНЕРГОГАРАНТ»

² В случае если финансовое обеспечение ответственности туроператора предоставлено несколькими организациями, указываются сведения о всех организациях, предоставивших туроператору финансовое обеспечение. В случае если в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" наличие у туроператора финансового обеспечения ответственности туроператора не требуется, указываются соответствующие основания.

обеспечение	
Адрес (место нахождения) организации, предоставившей финансовое обеспечение	115035, г Москва, р-н Замоскворечье, Садовническая набережная, д 23
Почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение	115035, г Москва, р-н Замоскворечье, Садовническая набережная, д 23

4. Сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является Туроператор:

Наименование объединения	Ассоциация «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «ТУРПОМОЩЬ»
Адрес (местонахождение организации)	101000 г. Москва, ул. Мясницкая, дом 47
Телефон «Горячая линия»	
Адрес электронной почты, сайт	Сайт: www.tourpom.ru ; e-mail: secretary@tourpom.ru

Подписание настоящего приложения к договору Заказчик подтверждает свое ознакомление с указанной информацией.

Заказчик _____ / _____ / « » _____ г.

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) _____ Калинина Анастасия Денисовна _____,
 ФИО

обучающийся(ая) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в
 объеме 216 часа с «10» мая 2024 г. по «20» июня 2024 г.

в организации _____ ООО «Дороги мира», г. Владивосток _____

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	1
2	Определение и анализ потребности заказчика.	7
3	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	6
4	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	6
5	Выбор оптимального туристского продукта.	8
6	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	8
7	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.	8
8	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.	8
9	Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульства зарубежных стран.	8
10	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	8
11	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	8
12	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.	8
13	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	8
14	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.	8
15	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	8
16	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	8
17	Сопровождения туристов на маршруте.	8
18	Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	8
19	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.	8
20	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	8
21	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	8
22	Оформлять отчет о туристской поездке. Установление и обоснование правильности выбора транспортного	8

	средства при формировании туристского продукта.	
23	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	8
24	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	8
25	Предоставление сопутствующих услуг.	8
26	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	8
27	Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам. Оформлять страховые полисы.	8
28	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «10» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «20» июня 2024г.

Подпись руководителя практики

Е.О. Ермолов / Ермолов Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Калинина Анастасия Денисовна,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в
 объеме 216 часов с «10» мая 2024 г. по «20» июня 2024 г.
 в организации ООО «Дороги мира», ул. Алеутская 51

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление турагентских услуг	ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Определение и анализ потребности заказчика. Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	Отлично
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт. Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники. Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.	Хорошо
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Выбор оптимального туристского продукта.	Отлично
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.	Отлично
	ПК 1.5 Оформлять турпакет	Оперировать актуальными данными о	Отлично

	(турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	
	ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	Хорошо
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта. Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	Хорошо
Итоговая оценка по ПМ 01. Предоставление турагентских услуг			Отлично
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. 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	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	Хорошо
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Сопровождения туристов на маршруте. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	Отлично
	ПК 2.4	Проведение инструктажа	Хорошо

	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	Хорошо
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Оформлять отчет о туристской поездке.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			Хорошо
Предоставление туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам. Оформлять страховые полисы.	Отлично
	ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности. Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.	Отлично

	ПК Формировать туристский продукт	3.3	Предоставление сопутствующих услуг. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	Хорошо
	ПК Рассчитывать стоимость туристского продукта	3.4	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг				Отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

освоены на продвинутом уровне

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

Дата 20 июня 2024 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия



Мельников А.Ю.

Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Калинина Анастасия Денисовна
Фамилия Имя Отчество

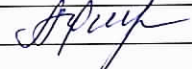
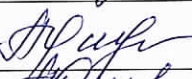
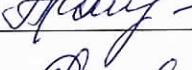
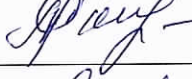
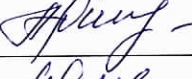
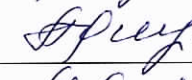
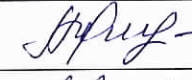
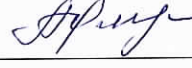
Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа СО-ТУ-22

Место прохождения практики ООО «Дороги мира»

Сроки прохождения с «10.05.2024» по «20.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «10» мая 2024 г
дата *подпись* *Ф.И.О. инструктирующего*

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
10.05	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	
11.05	Определение и анализ потребности заказчика.	4	
13.05	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	5	
14.05	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	5	
15.05	Выбор оптимального туристского продукта.	5	
16.05	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	4	
17.05	Планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета.	4	
18.05	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.	5	
20.05	Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	4	
21.05	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	4	
22.05	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	5	
23.05	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.	5	
24.05	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	5	
25.05	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.	4	
27.05	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	4	
28.05	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	4	
29.05-	Сопровождения туристов на маршруте.	5	

30.05			
31.05-01.06	Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	5	<i>А.И.О.</i>
03.06-04.06	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.	4	<i>А.И.О.</i>
05.06-06.06	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	4	<i>А.И.О.</i>
07.06-08.06	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	5	<i>А.И.О.</i>
10.06-11.06	Оформлять отчёт о туристской поездке. Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.	5	<i>А.И.О.</i>
12.06	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	4	<i>А.И.О.</i>
13.06	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	5	<i>А.И.О.</i>
14.06	Предоставление сопутствующих услуг.	4	<i>А.И.О.</i>
15.06	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	5	<i>А.И.О.</i>
17.06	Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам. Оформлять страховые полисы.	4	<i>А.И.О.</i>
18.06-19.06	Оформление отчёта практики	5	<i>А.И.О.</i>
20.06	Дифференцированный зачет	5	<i>А.И.О.</i>

Руководитель

М.П.



Характеристика деятельности студента
Калинина Анастасия Денисовна
 группы СО-ТУ-22 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	Высокий
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	Высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	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	Средний
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	Предоставление турпродукта индивидуальным и	Высокий

	возможности их реализации	корпоративным потребителям	
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	Средний
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	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, выучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	Высокий
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы	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	Средний
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	Средний
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	Высокий
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской	Составление отчета руководителя туристской группы	Средний

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

Руководитель практики (от организации) Мельников А.Ю. (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



Характеристика

Студентка 2 курса специальности «Туризм» Калинина А.Д. проходила учебную практику в туристской фирме «Дороги мира» с «10» мая 2024 г. по «20» июня 2024 г.

За время прохождения практики Калинина А.Д. продемонстрировала высокую заинтересованность в приобретении практических навыков работы в туристической отрасли. Она проявила себя инициативным и любознательным сотрудником, активно участвуя во всех аспектах деятельности компании. Студентка задавала множество вопросов, стремясь глубже понять специфику работы туристического агентства.

Практикантка успешно освоила навыки работы с клиентами, включая консультирование по различным туристическим направлениям, оформление документации и бронирование туров. Она проявила творческий подход при разработке рекламных и маркетинговых материалов, что способствовало повышению интереса к услугам компании.

За время прохождения учебной практики зарекомендовала себя как ответственный и инициативный специалист, готовый к дальнейшему развитию в сфере туризма. Она проявила себя как перспективный кандидат, обладающий необходимыми компетенциями для успешной работы в туристской отрасли.

Выражаем уверенность, что приобретенный во время учебной практики опыт будет способствовать дальнейшему росту и развитию Калининой А.Д. как будущего профессионала туристической сферы.

С уважением,

Руководство практики от организации



А.Ю. Филимонова

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Калинина Анастасия Денисовна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-22-1
согласно приказу ректора № 3413-с от 24.04.2024 года
направляется в ООО "Дороги мира", г. Владивосток
для прохождения учебной практики по специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 6 недель
с 10.05.2024 года по 20.06.2024 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Дороги мира»	10.05.2024	
ООО «Дороги мира»	20.06.2024	