


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

## ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.10 «Туризм»

период с «21» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г.

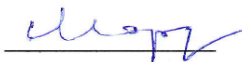
Студент группы  
СО-ТУ-22-2



А. В. Флик

Наименование предприятия: ООО «Аэротур»

Руководитель практики  
от предприятия



Р. В. Мороз

Отчет защищен:  
с оценкой Отлично

Руководитель  
практики от ООО



Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

## Содержание

|   |    |
|---|----|
| Введение.....   | 3  |
| 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Аэротур».....                                    | 4  |
| 1.1 История создания и развития ООО «Аэротур».....  | 4  |
| 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  |
| 1.5 Перспективы развития предприятия.....   | 10 |
| 2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Аэротур».....                          | 11 |
| 2.1 Анализ деятельности ООО «Аэротур».....  | 11 |
| 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....            | 11 |
| 2.3 Информационные технологии предприятия.....  | 13 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....                        | 14 |
| 4 Система обеспечения безопасности.....   | 15 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций.....                                       | 17 |
| 6 Индивидуальное задание.....   | 25 |
| Заключение.....   | 27 |
| Список использованных источников.....   | 29 |
| Приложение А. Выписка из ЕГРЮЛ ООО «Аэротур».....   | 30 |

## Введение

Туристский сектор России - динамически развивающаяся отрасль экономики, и невзирая на международные санкции, развитие инфраструктуры, не только не останавливается, но и набирает «обороты», являясь приоритетным направлением, поддерживаемым инициативами Правительства РФ и губернаторов, внедренными на федеральном и региональном уровнях.

Туризм - это отрасль экономики непродуцированной сферы, ключевая задача которой, заключается в обеспечении потребителя качественным продуктом, кроме того, туризм способствует развитию инфраструктуры: автомобильных магистралей, железных дорог, парков, больниц, общественных районов и пешеходных зон; позволяет больше внимания уделить сохранению объектов всемирного наследия; осуществляет поддержку малого бизнеса (сувенирная и сопутствующая продукция); создание дополнительных рабочих мест, как в туристической отрасли, так и в смежных сферах. [2]

Таким образом, стабильное развитие туризма в стране является стимулом для развития более 50 отраслей экономики. Туризм позволяет развивать малый и средний бизнес, увеличивает занятость и самозанятость населения России, способствует повышению качества жизни, сглаживает территориальные диспропорции в нашей большой и разнообразной стране. Естественно, туризм увеличивает поступления в бюджеты всех уровней и способствует развитию экспорта. В каждой стране существуют определенные условия, соблюдение которых позволяет посетить иностранное государство, но далеко не каждый турист способен самостоятельно в них разобраться, при этом туристическая компания, позволит решить целый перечень вопросов.

Место прохождения практики является туристическая компания «АЭРОТУР», основным видом деятельности которой, является деятельность туристических агентств и туроператоров.

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

Объект исследования – туристская фирма ООО «АЭРОТУР».

Задачи практики:

- сбор и анализ сведений об организации; изучение структуры организации и управления;
- исследовать предоставление услуг по сопровождению туристов;
- приобретение знаний и умений работы с профессиональными информационными технологиями для работы с туристами

Благодаря приобретенным знаниям обучающиеся научатся компетентно работать с туристами и предоставлять им соответствующие услуги, правильно реагировать на чрезвычайные ситуации помогать туристам их предотвращать.

## 1 Общие сведения о деятельности ООО «АЭРОТУР»

### 1.1 История создания и развития ООО «АЭРОТУР»

Общество с ограниченной ответственностью «АЭРОТУР» было зарегистрировано в качестве юридического лица 12 августа 2005 г. Юридический адрес компании г.Владивосток, ул.Береговая д.6-а.

ООО «АЭРОТУР» является крупным российским турагентством, предоставляющим услуги как по корпоративному обслуживанию для российских и международных компаний и организаций, так и для физических лиц. ООО «АЭРОТУР» одним из первых среди туристических агентств в России стал членом IATA (Международной Авиатранспортной Ассоциации), и продолжает им являться в настоящее время. За 30 лет успешного и динамичного развития, компания «АЭРОТУР» стала одним из лидеров туристического рынка России. Стабильная работа в туристическом бизнесе, прочные связи с ведущими авиакомпаниями, безупречная деловая репутация среди иностранных и российских партнеров, четкая организация обслуживания как индивидуальных, так и корпоративных клиентов - все вышеперечисленные качества привлекли к сотрудничеству с компанией «АЭРОТУР» целый ряд ведущих иностранных и российских организаций.

Услуги, предоставляемые ООО «АЭРОТУР»:

- бронирование авиабилетов в любую точку России, стран СНГ и мира. В настоящее время ЗАО «АЭРОТУР» имеет прямые Агентские Соглашения со всеми российскими и зарубежными авиакомпаниями, представленными на российском рынке. ООО «АЭРОТУР» имеет аккредитацию в ТКП (Транспортно - Клиринговая Палата). Это позволяет оформлять билеты на рейсы всех российских авиаперевозчиков по всей территории России и стран СНГ. За долгие годы сотрудничества между ООО «АЭРОТУР» и многими авиакомпаниями сложились надежные партнерские отношения, что позволяет получать конфиденциальные тарифы и другие льготные условия по авиаперевозкам для своих корпоративных клиентов:

- оформление железнодорожных билетов на все направления по самым оптимальным тарифам - по территории РФ, в страны СНГ и за рубеж;

- индивидуальное обслуживание пассажиров в аэропорту. ООО «АЭРОТУР» предоставляет VIP - залы во всех аэропортах города Москвы, других городах РФ, странах СНГ и за рубежом;

- организация чартерных пассажирских VIP - перевозок. Компания «АЭРОТУР» имеет возможность организации чартерных пассажирских VIP-перевозок по России и за рубеж на самолетах российского и иностранного производства;

- организация грузовых авиаперевозок регулярными и чартерными рейсами;

- бронирование гостиниц в Москве, Санкт-Петербурге, городах России, странах СНГ и

за рубежом;

- организация путешествий по России. ООО «АЭРОТУР» организует групповые и индивидуальные познавательные туры по территории России, учитывая при формировании программ профессиональные и духовные интересы Заказчика. Туры содержат комплекс услуг, включающий организацию перевозок, встреч/проводов, проживания, питания, экскурсионного обслуживания;

- организация поездок за рубеж. ООО «АЭРОТУР» организует групповые и индивидуальные зарубежные поездки по странам Европы, Ближнего Востока, Северной Африки и Юго-Восточной Азии.

Оказываются такие услуги, как: оформление паспортно-визовых формальностей, организация пассажирских или чартерных перевозок, перевозок железнодорожным транспортом, встреч/проводов, автотранспортного обслуживания, проживания, питания, экскурсионного обслуживания, медицинского страхования, а также, дополнительные услуги при формировании специализированных программ по профессиональным и духовным интересам Заказчика;

- прием иностранных гостей в России. ООО «АЭРОТУР» разрабатывает программы по организации приема и обслуживания иностранных туристов на территории РФ и стран СНГ. Программы включают посещение культурно-исторических памятников, музеев, зрелищных и спортивных мероприятий, а также, мест, отражающих уклад жизни и современные традиции россиян;

- организация деловых поездок по России и за рубеж. ООО «АЭРОТУР» предлагает для российских и иностранных деловых кругов профессионально-деловые туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных специальных курсах, рекламно-информационных турах. Профессионально-деловые туры включают экскурсионные программы с возможным посещением исторических мест и зрелищных мероприятий;

- посещение международных выставок. Являясь официальным партнером многих международных выставок в Москве, компания "АЭРОТУР" предоставляет полный пакет документов для участников и посетителей выставок - российских и иностранных гостей столицы. ООО «АЭРОТУР» организует поездки по специальным программам с посещением выставок, и предоставляет полный пакет услуг, необходимых для поездки;

- организация конференций, семинаров, тренингов. ООО «АЭРОТУР» предлагает разнообразные программы для организации корпоративных мероприятий, конференций, семинаров и тренингов, включая подбор помещения, идеально отвечающее поставленным задачам, оформление помещения, фото- и видеосъемку, трансфер и т.д.;

- визовые услуги. ООО «АЭРОТУР» осуществляет оформление деловых въездных виз для

иностранных граждан, оформление выездных бизнес-виз для российских граждан и оформление туристических виз;

- организация трансферов, предоставление автомобиля в аренду. Компания «АЭРОТУР» обеспечивает полный процесс логистики: решение всех вопросов по индивидуальным и групповым встречам ипроводам в /из аэропортов и ж/д вокзалов, проверке и отслеживании рейсов, своевременное информирование клиентов обо всех изменениях в расписании, оперативное реагирование в экстренных и внештатных ситуациях;

- организация корпоративных мероприятий, праздников, инсентив-туров;

- страхование граждан, выезжающих за рубеж. В течение нескольких лет ООО «АЭРОТУР» плодотворно сотрудничает с крупнейшими в России страховыми компаниями ООО СК «ВТБ Страхование», СОАО «НСГ» и ОСАО «РЕСО».

В настоящий момент в компании работают 88 человек. Все сотрудники компании являются высокопрофессиональными специалистами, способными осуществлять обслуживание требовательных клиентов на должном уровне.

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

Общество с ограниченной ответственностью было зарегистрировано в установленном порядке 12.08.2005г., что отражено в уставе организации и выписке из ЕГРЮЛ (Приложение А).

Полное наименование исследуемой организации - Общество с ограниченной ответственностью «АЭРОТУР». Основным и единственным видом деятельности исследуемой организации является деятельность туристических агентств и туроператоров (код ОКВЭД 79.1).

Форма собственности - частная собственность. Размер уставного капитала – 10 000 руб.

Деятельность ООО «АЭРОТУР» осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Бухгалтерский учёт в организации осуществляется в соответствии с учётной политикой, формируемой главным бухгалтером и утверждаемой директором ООО «АЭРОТУР».

Основными элементами учётной политики ООО «АЭРОТУР» является:

- обязанность по ведению бухгалтерского учета возложена на главного бухгалтера;

- бухгалтерский учет ведется с использованием специализированной бухгалтерской компьютерной программы «1С:Бухгалтерия 8», редакция 3.0;

- каждый факт хозяйственной жизни подлежит оформлению первичным учетным документом;

- первичные учетные документы составляются на бумажном носителе или в виде электронных документов, подписанных электронной подписью;

- движение первичных учетных документов регулируется графиком документооборота, утвержденным приказом директора ООО «АЭРОТУР»;

- бухгалтерский учет ведется с применением регистров, предусмотренных используемой бухгалтерской программой «1С:Бухгалтерия 8», ред. 3.0;

- регистры бухгалтерского учета составляются и на бумажном носителе, и/или в электронной форме;

- существенной признается ошибка, составляющая 5 процентов от общей суммы соответствующей статьи бухгалтерской отчетности;

- организация, являясь субъектом малого предпринимательства, исправляет существенные ошибки предшествующего отчетного года, выявленные после утверждения бухгалтерской отчетности за этот год, без ретроспективного пересчета сравнительных показателей отчетности с включением прибыли или убытка, возникших в результате исправления указанной ошибки, в состав прочих доходов или расходов текущего отчетного периода:

- последствия изменения Учетной политики организация отражает в бухгалтерской отчетности перспективно;

- инвентаризация активов и обязательств проводится по распоряжению директора ООО «АЭРОТУР» перед составлением годовой бухгалтерской отчетности, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством, в порядке, определенном Методическими указаниями по инвентаризации имущества и финансовых обязательств.

Документы, на основании и в соответствии с которыми ООО «АЭРОТУР» осуществляет свою профессиональную деятельность:

- свидетельство о внесении в единый федеральный реестр туроператоров за реестровым номером РТО 023364;

- свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц за основным государственным регистрационным номером 1027739042649;

- сертификат IATA № 92-2 2100 6 ;

- договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 00771-420001-23 от 02/10/2023 с АО «Боровицкое страховое общество», срок действия с 12.12.2023 по 11.12.2024.

### **1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений**

Организационная структура представляет собой схему взаимодействия подразделений, отделов и сотрудников ООО «АЭРОТУР», отражает иерархию и состав организации, а также функции, права и обязанности руководителей и других работников.

Основные задачи организационной структуры:

1) построение понятной внутренней схемы работы организации и координация действий персонала;

2) определение зон ответственности, то есть определение, кто отвечает за выполнение той или иной задачи.

Формирование штатного состава в ООО «АЭРОТУР» происходит в соответствии со штатным расписанием. структура управления в соответствии со штатным расписанием представлена на рисунке 1.

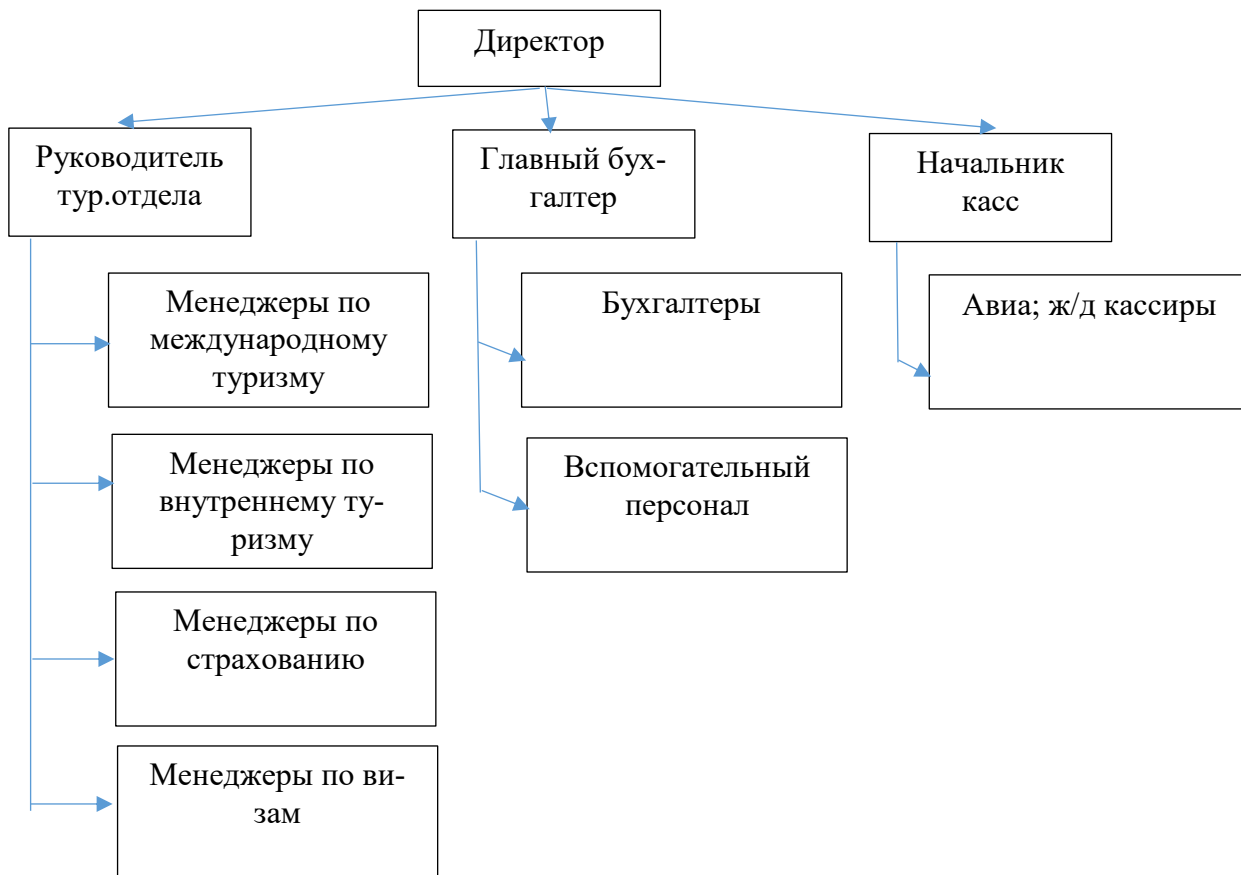


Рисунок 1 - Структура управления ООО «АЭРОТУР»

Руководство ООО «АЭРОТУР» осуществляет директор, основные обязанности которого заключаются в общем руководстве компанией, так и ответственность лежи целиком на нем. Основные функции главного бухгалтера заключаются в формировании достоверной бухгалтерской (налоговой) на основе первичной документации, для дальнейшего предоставления как внутренним, так и внешним пользователям.

Руководитель тур.отдела - организует работу по изучению требований туристов к туристским продуктам, осуществляет анализ маркетинговых исследований спроса на туристские услуги; осуществляет поиск наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций (отели, авиакомпании и проч.).

Основными функциями менеджеров по туризму является: прием и консультирование клиентов, оформление заказов на организацию туристических поездок и путешествий; реализация путевок в санатории, пансионаты, детские лагеря; предложение готовых и выстраивание индивидуальных маршрутов путешествий по заказу клиента; бронирование мест в гостиницах,



пансионатах и других местах отдыха клиентов; приобретение или бронирование билетов на самолеты, поезда, автобусы, организация трансфера на всем пути передвижения клиента; бронирование билетов в музеи, театры, концертные залы, на стадионы и дворцы спорта, если клиент желает посетить зрелищное мероприятие.

Менеджер по визам осуществляет консультацию клиентов туристической компании по вопросам оформления виз; сбор и обработку документов, который принёс клиент для подачи; заполнение необходимых бланков, анкет; перевод документов (по потребности); запись клиента на личное собеседование и подачу документов (по потребности); подача документов в посольства/консульства/визовые центры; оплата консульского сбора за визы.

Обязанности менеджеров по страхованию включают консультационные услуги, подготовку коммерческих предложений, заключение и сопровождение договоров страхования.

Начальник касс отвечает за: обеспечение денежной наличностью и ценностями работников точки продаж; кассовое-операционное обслуживание клиентов банка; сбор и консолидация денежных средств и ценностей от кассиров по завершению рабочего дня; формирование кассовых документов дня; осуществление контроля приема поддельных денежных знаков; обновление курса валют; подготовка и прием инкассации денежных средств и других ценностей.

В настоящий момент в компании работают 88 человек. В подразделении прохождения практики работают 8 человек. Все сотрудники компании являются высокопрофессиональными специалистами, способными осуществлять обслуживание требовательных клиентов на должном уровне.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Компания специализируется в области продажи авиабилетов туристским и туристским организациям. Особой популярностью пользуются авиарейсы в Россию, Турцию, Таиланд, Испанию, Индию, Китай, Францию, Египет, Италию, Чехию, Мексику и Финляндию.

Турфирма «Аэротур» занимается такой деятельностью как:

– бронирование и продажа авиабилетов на любые авиакомпании в любом направлении перелёта;

- работа с ведущими авиакомпаниями;
- помощь в подборе маршрута и тарифа при покупке авиабилета;
- продажа авиабилетов на чартерных рейсах;
- предоставление всех скидок и льгот авиакомпаний;
- регистрация на рейсы некоторых авиакомпаний;
- продажа железнодорожных билетов;
- корпоративное обслуживание организаций.

Также в основные задачи туристской компании «Аэротур» входят:

- составление индивидуальных и групповых туров за рубеж;
- продажа пакетных туров на чартерные авиарейсы;
- бронирование отелей и гостиниц в России и за рубежом;
- продажа экскурсионных, пляжных, горнолыжных, экологических, исторических и природных туров;
- визовая поддержка;
- оформление страховых полисов;
- продажа круизов.

Таким образом туристы могут выбрать абсолютно разнообразные туры разных видов туризма и могут отправиться почти в любую страну в какую пожелают, так как туристская компания «Аэротур» рассматривает многие страны и виды туризма, в каких странах они преобладают. И эта компания точно может подсказать какая страна лучше всего подходит под требования туриста, их безопасности и подскажет наиболее подходящие отели/гостиницы под требования туриста.

### 1.5 Перспективы развития предприятия

Для развития туристской фирмы ООО «Аэротур» можно предложить составлять туры, касающиеся внутреннего туризма. Можно создать туры по лечебно-оздоровительному, культурно-познавательному, историческому, экологическому, событийному, религиозному, спортивному и экстремальному видам внутреннего туризма. Эти туры привлекут любителей насладиться природой, узнать больше о истории страны, посетить какие-либо фестивали, олимпиады или может даже экономические форумы. Также туристам может быть интересно поклонение святым местам, либо просто углубиться в религию страны. Также можно рассмотреть создание туров, в которых будет включен рафтинг или езда на мотоцикле.

Эти туры будут иметь большой спрос в таких городах России как: Сочи, Москва, Санкт-Петербург, Калининград, Минеральные Воды, Махачкала, Казань, Екатеринбург, Самара, Уфа, Архангельск, Великий Новгород, Владимир, Волгоград, Воронеж, Иркутск и многие другие города. Но именно в этих городах лучше всего развит внутренний туризм, и именно в них приоритетней всего создавать и реализовывать туры для туристов.

И именно благодаря турам в этих городах внутреннего туризма туристское предприятие ООО «Аэротур» сможет развиваться в сфере туризма еще больше и будет больше потенциальных клиентов этой турфирмы.

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «АЭРОТУР»

### 2.1 Анализ деятельности предприятия

Сейчас турфирма ООО «Аэротур» занимается такой деятельностью как:

- бронирование и продажа авиабилетов на любые авиакомпании в любом направлении перелёта;

- работа с ведущими авиакомпаниями;
- помощь в подборе маршрута и тарифа при покупке авиабилета;
- продажа авиабилетов на чартерных рейсах;
- предоставление всех скидок и льгот авиакомпаний;
- регистрация на рейсы некоторых авиакомпаний;
- продажа железнодорожных билетов;
- корпоративное обслуживание организаций.

Также в основные задачи туристской компании «Аэротур» входят:

- составление индивидуальных и групповых туров за рубеж;

- продажа пакетных туров на чартерные авиарейсы;

- бронирование отелей и гостиниц в России и за рубежом;

- продажа экскурсионных, пляжных, горнолыжных, экологических, исторических и природных туров;

- визовая поддержка;
- оформление страховых полисов;
- продажа круизов.

Также анализируя популярные желания клиентов, можно заметить, что больше всего пользуются спросом следующие страны: Россия, Узбекистан, Турция, Таиланд, Узбекистан, Китай, Казахстан, Грузия, Испания, Индия и Франция. Именно туда чаще всего рвется поток туристов.

Больше всего распространены туры водного, культурно-познавательного, экологического, этнического, лечебно-оздоровительного, религиозного, исторического, спортивного, гастрономического видов туризма. Особенно популярны эти туры в таких странах как: Китай, Турция, Франция, Испания, Италия и Грузия. Именно эти туры приносят больше всего прибыли.

### 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Развитие туристической индустрии приводит к жесткой конкуренции среди турфирм, следовательно, для повышения конкурентоспособности необходимо не только чутко реагировать на изменение

рынка, но и совершенствовать технологии продаж.

Для удовлетворения спроса, и как следствие продвижение продаж, менеджеры ООО «АЭРОТУР» проводят маркетинговые исследования туристского рынка, выявляют сильные и слабые стороны своих маршрутов в сравнении с конкурентами. Для этих целей, раз в неделю проводятся общие собрания на которых обсуждаются как затруднительные ситуации, так и проводится краткий обзор текущих дел. Таким образом, каждый сотрудник способен предоставить информацию клиенту не только в рамках своих компетенций, но и предложить сопутствующие услуги.

Кроме того, не маловажным аспектом технологии продаж является психология взаимодействия с клиентом. Сотрудник ООО «АЭРОТУР», непосредственно участвующий в процессе продажи, способен не только грамотно презентовать свои маршруты, но и профессионально владеет техникой общения с клиентом.

Общение менеджера ООО «АЭРОТУР» с клиентом осуществляется как по телефону, так и лично, при этом, если это телефонный разговор, технология следующая: голос всегда приветлив, информация излагается кратко, но информативно полно, далее следуют исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, в случае, если ответ требует детальной проработки у клиента берутся контактные данные и уточняется период в который он хочет получить ответы.

Не слишком меняется технология и при «живом» общении, лишь не много смещаются акценты. Клиент обратившийся в ООО «АЭРОТУР» должен чувствовать себя комфортно, при этом абсолютно не важно выбивает он бюджетный или VIP вариант.

В случаях возникновения сложных ситуаций, например, возникновения обстоятельств, препятствующих осуществлению поездки в оговоренные сроки, клиенту ООО «АЭРОТУР» создаются необходимые условия для обеспечения клиента туристским пакетом с необходимыми изменениями, предлагаются альтернативные варианты: перенос даты поездки без изменения стоимости путевки; индивидуальный тур на первоначально оговоренную дату, по возможности с минимальной доплатой или без доплаты, но с исключением из туристского пакета части услуг с целью сохранения рентабельности тура; отказ от тура с возвратом стоимости путевки в соответствии с условиями договора; путешествие по другому маршруту.

В конфликтных ситуациях для сохранения имиджа фирмы возможна продажа путевки по себестоимости /ниже себестоимости по согласованию с администрацией.

При обстоятельствах, когда жесткие обязательства по договору с партнерами могут быть не выполнены (например, «горящие» блоки мест), ценовая политика фирмы должна быть гибкой, чтобы свести к минимуму потери ООО «АЭРОТУР».

В случае, если клиент не принял окончательного решения совершить путешествие, а у

менеджера на маршруте сложилась ситуация, когда необходимо срочно доукомплектовать группу для получения льготных условий от перевозчика и партнера, менеджер предлагает ему такие скидки, которые устроили бы клиента и в то же время сохранили рентабельность тура для ООО «АЭРОТУР».

Отдельное внимание уделяется клиенту, в поведении которого еще до поездки чувствуется желание создать конфликтную ситуацию, что может повредить комфортному путешествию группы, а также привести к нежелательным для ООО «АЭРОТУР» последствиям. В этом случае менеджер особо тщательным образом, оговаривает с клиентом каждый пункт договора в отдельности.

После завершения путешествия, работа с клиентом не заканчивается, для дальнейшей работы, а может и проведения работы над ошибками, менеджер обязательно интересуется впечатлениями клиента от поездки, мнением о качестве предоставленных ему услуг.

При возникновении претензий к ООО «АЭРОТУР», каждая такая ситуация разбирается тщательно и безотлагательно, в первую очередь это репутационные риски, которых ООО «АЭРОТУР» старается недопускать.

### 2.3 Информационные технологии предприятия

В туристской компании «Аэротур» используются такие информационные технологии как:

1) система автоматизации (эти системы управляют процессами в турфирмах и предприятиях, что позволяет создать эффективное туристское устройство. Они выполняют множество функций, таких как хранение информации о турпакетах, клиентах, отелях и заказах, генерация документов, контроль оплаты туров, финансовая отчетность и другие). Так в туристской компании ООО «Аэротур» используются такие системы как: Само-Тур, Мастер-Тур, CRM Travels.

2) международные системы бронирования (предназначены для бронирования авиабилетов, гостиничных номеров, круизов, и других услуг). Турфирма пользуется системами Skyscanner и RoomGuru,

3) электронная коммерция (системы, позволяющие совершать финансовые операции через интернет, например такие как: Webmoney и PayPal).

Именно знания и опыт работы в этих информационных технологиях упрощает работу на предприятии ООО «Аэротур». С помощью этих программ сотрудники этой туристской фирмы могут легко забронировать туристу отель / гостиницу, забронировать авиабилет в ту страну, в которую хочет полететь клиент этого предприятия, а также легко зарегистрировать туриста и легко организовать ему поездку. Также с помощью этих программ можно легко сделать ему визу и загранпаспорт.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Традиционным местом продаж авиабилетов является офис ООО «АЭРОТУР». От его состояния во многом зависит эффективность туристской деятельности. Чистота, аккуратность, наличие офисной мебели, оргтехники, а также квалифицированный и доброжелательный персонал – все это в совокупности располагает потенциальных клиентов и оказывает влияние на конкурентоспособность реализуемых услуг.

Не маловажную роль играет и наличие информации для потребителей. В доступном для обозрения месте располагаются копии: свидетельства о государственной регистрации, лицензии на право осуществления туристской деятельности, сертификата соответствия, рекламные проспекты, каталоги и другие рекламные средства, разобранные по турам.

Значительный удельный вес туристских путевок реализуется на выставках и ярмарках, участие в которых, предоставляет возможность привлечь внимание не только к конкретному продукту, но и к организации в целом.

SEO-продвижение (настройка сайта турфирмы так, чтобы он выдавался под ключевые запросы потенциальных клиентов. SEO-специалисты анализируют по каким фразам и словосочетаниям аудитория может там искать информацию по турам, поездкам, билетам. И с её учётом создают семантическое ядро, по которому продвигается сайт.

SMM-продвижение (продвижение турпродукта через интернет-сервисы (Youtube, Telegram, Vk)

Прямой маркетинг (система сбытов товара посредством обычных средств рекламы, который предполагает непосредственный контакт с потребителем и направлена обычно на получение от него немедленной прямой реакции).

Стимулирование сбыта (турфирмы предлагают скидки, сувениры, подарки)

Ремаркетинг (один из инструментов, который позволяет показывать посетителям ту рекламу, которая релевантна его недавнему запросу, и таким образом перенаправлять его в нужное приложение или платформу) [1]

Стремясь к расширению сбыта, ООО «АЭРОТУР» использует разнообразные формы контакта с потенциальными потребителями.

Личный контакт сотрудников турфирмы с клиентами осуществляется в офисе, с помощью переговоров по телефону, выступлений на радио, телевидении.

Косвенный контакт осуществляется с помощью рассылки рекламных проспектов.

Контакт через агентов. В туристском бизнесе есть своя специфика. Многие

Кроме того, продвижение турпродукта реализуется с помощью контекстной рекламы (реклама, которая показывается пользователям под их ключевой запрос).

## 4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности туристов является главным условием организации путешествий в туристской организации «Аэротур».

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов, сохранность их имущества, а также при совершении путешествий нанесение ущерба местному населению, материальным и духовным ценностям общества, окружающей среде, безопасности государства. [3]

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

Основные меры по обеспечению безопасности туристской деятельности направлены на:

- предоставление государственными службами информации о рисках, связанных с туристской деятельностью, туристам и поставщикам туристских услуг, а также предоставление поставщиками туристских услуг информации туристам об основных рисках и мерах по их предотвращению;
- развитие систем экстренной связи и оповещения туристов, информационных систем безопасности на туристских объектах;
- проведение мониторинга состояния безопасности в туризме, включая вопросы профилактики несчастных случаев;
- разработку общих требований безопасности к туристским маршрутам, в особенности к маршрутам, реализуемым в рамках детского туризма;
- обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов при пользовании объектами транспортной и туристской инфраструктуры; модернизацию транспортной и туристской инфраструктуры, транспортных средств и оборудования с учетом требований безопасности; усиленный контроль за соблюдением правил эксплуатации и техническим состоянием объектов транспортной и туристской инфраструктуры, транспортных средств и оборудования, используемого в туристской деятельности;
- обеспечение безопасности жизни и здоровья автотуристов и других групп туристов, использующих автомобильный транспорт, за счет улучшения качества автомобильных дорог и придорожной инфраструктуры;
- увеличение при необходимости численности сотрудников правоохранительных органов и соответствующих объектов инфраструктуры на туристских территориях;
- осуществление специальных мер по обеспечению безопасности при развитии туризма в горной и труднопроходимой местности, спелеологических, водных, промышленных и других

объектах, в том числе развитие системы страхования жизни и здоровья туристов на маршрутах повышенной опасности, развитие системы подготовки, введение обязательной аттестации инструкторов и проводников, развитие системы обязательного оповещения Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий туристов, контроль за оказанием услуг только на зарегистрированном транспорте при сопровождении инструктором, прошедшим аттестацию;

- развитие взаимодействия между Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, Министерством внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службой безопасности Российской Федерации, Федеральной службой войск национальной гвардии Российской Федерации, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, туристско-информационными центрами, поставщиками туристских услуг по вопросам обеспечения безопасности туристов [10].

Таким образом клиенты компании «Аэротур» могут не беспокоиться о своей безопасности во время длительности тура. Экскурсоводы, гиды, руководители туристской группы всегда готовы к чрезвычайным ситуациям и они помогут туристам в случае их возникновения. Также они проинструктируют вас как вести себя в случае возникновения таких ситуаций и помогут их предотвратить.



## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

### 5.1 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1) Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

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

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

- прийти в офис фирмы за получением пакета документов не позднее 17.00 за день до выезда.

- проверить комплектность документов для туристической поездки и правильность их оформления.

- ознакомиться с:

- 1) программой тура, описанием маршрута;

- 2) данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения;

- 3) инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, задержания туриста властями, пожаре, аварии на транспорте и др.);

- 4) адресами и телефонами посольства, консульства или представительств России, ассистента страховой компании, полиции, ближайшего госпиталя, принимающей фирмы.

Получить:

- проездные групповые и индивидуальные документы;

- 4 визированных списка (если список на авиа, или железнодорожный переход или разные переходы на заход и выход, то 5 визированных списков);

- 4 ксерокопии списка;

- 1 пачка с ксерокопиями паспортов туристов;

- приглашение;

- доверенность руководителя;

- лист посадки туристов с телефонами и адресам;

- телефоны принимающей компании;

- данные о таможенных и фискальных формальностях при прохождении границы;- данные о транспорте (график, номер рейса, время отправления, пункты пропуска через границу РФ, наименование пунктов назначения) в период прохождения маршрута;

- данные о поясном времени по месту тура, а также о ценах, тарифах на услуги связи и иные типовые услуги, которые могут понадобиться руководителю и туристам;

- акт по оформлению страхового случая;

- необходимый набор медикаментов для оказания первой медицинской помощи.

При посадке в автобус руководитель должен представиться сам и напомнить туристам, с какой фирмой они едут.

Во время посадки туристов в автобус необходимо проверить наличие документов:

1) загранпаспорт (загранпаспорт надо сверить с визированным списком);

2) если это ребенок до 18 лет, и он следует с одним из родителей - оригинал свидетельства о рождении + паспорт РФ родителя + загранпаспорт;

3) если ребенок выезжает без сопровождения родителей - согласие на сопровождающее лицо, загранпаспорт, оригинал свидетельства о рождении. В случае снятия туриста с маршрута при прохождении пограничного контроля, связанного с невыполнением должностных обязанностей (при посадке туриста в автобус руководитель не проверил документы), доставка туриста до места проживания производится за счет руководителя групп.

Руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами по технике безопасности, профилактике и предупреждению холеры и основным правилам пребывания на территории страны (собрать подписи в инструктаже).

Во время пребывания на маршруте руководитель не должен производить никаких дополнительных оплат, кроме тех, которые ему сообщили в офисе. Если идет любое отклонение от программы - сообщить в офис РФ. За любые совершенные им действия и самостоятельно принятые решения, в результате которых фирма несет убытки, руководитель несет финансовую ответственность. Поэтому во избежание подобных случаев - позвонить в офис (или на сотовые ответственных менеджеров) и сообщить о возникшей ситуации.

2) Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте.

Инструктаж туристов перед поездкой является очень ответственным моментом и завершающим этапом работы с клиентом перед началом путешествия. Поэтому менеджер туристской организации должен предоставить полную информацию о предстоящем туре и ответить на все вопросы клиентов. Инструктаж проводится в устной форме.

Инструктируя туриста о правилах поведения на маршруте представители туристских компаний должны обратить внимание туриста на следующее:

1) избегать экстремальных и опасных для пребывания маршрутов, стран, мест, точек и т. д. За границей необходимо соблюдать элементарные нормы разумной осторожности, уважать положения местного законодательства, традиции и обычаи тех стран, куда направляются россияне;

2) пересекая границу, турист столкнется с рядом формальностей при прохождении пограничного и таможенного контроля. Наиболее распространенные нарушения таможенных правил – несоблюдение запрета (или количественных ограничений) на ввоз и вывоз товаров, недостоверное или неполное декларирование провозимых через границу вещей. За такие нарушения может быть предусмотрен штраф, конфискация товаров или другие санкции

При пересечении границы туристу следует воздержаться от выполнения просьб случайных людей пронести через пункты досмотра чужие вещи под предлогом перевеса багажа и т. п., а также не принимать (в том числе за вознаграждение) от незнакомых лиц для последующей передачи письма, посылки, багаж и другие предметы, которые могут быть использованы в качестве тайников для незаконного перемещения наркотических средств, взрывных устройств, отравляющих веществ и возбудителей опасных болезней;

3) во время пребывания за границей хранить паспорт в надежном месте (например, в сейфе гостиницы), не отдавать его никому в качестве залога. Если во время поездки паспорт туриста будет утрачен, необходимо обратиться в российское дипломатическое представительство или консульское учреждение за свидетельством на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию.

Также рекомендуется сделать несколько копий билетов, страниц паспорта (как заграничного, так и внутреннего) с личными данными и имеющимися в нем отметками, водительского удостоверения, кредитных карт, турпутевки, приглашений, страхового полиса. Они пригодятся, например, в случае утери загранпаспорта. Хранить копии документов следует отдельно от их оригиналов;

4) во многих странах жестко ограничено курение в общественных местах, ресторанах и барах, предусмотрен высокий штраф за выброс любого мусора в не предназначенных для этого местах;

5) российским гражданам за границей следует уважать образ жизни местного населения, быть терпеливыми, не грубить, не повышать голоса, не проявлять высокомерия и пренебрежения к местной культуре, не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям страны пребывания;

6) посещая крупные торговые центры или места массового скопления людей, принимать меры предосторожности и следить за сохранностью личных вещей и документов. Денежные средства разложить по разным карманам. В магазинах выбранный товар до оплаты следует держать в предназначенной для покупок корзине или тележке, а товарные чеки рекомендуется сохранять вплоть до прибытия к месту проживания (встречаются факты проверки покупателей уже после их выхода из торговых комплексов);

7) совершая пешие прогулки, выбирать людные места, взять с собой карту города. В случае если кто-то поблизости начинает вести себя вызывающе либо совершает хулиганские действия, следует покинуть это место. Воздерживайтесь от приема алкогольных, прохладительных напитков и сигарет, предлагаемых незнакомыми людьми. Их целью может быть совершение противоправных действий;

8) если туристы планируют взять напрокат автомобиль, тщательно проверить наличие и правильность оформления всех документов, особенно страховки, чтобы в случае аварии не понести крупных расходов по возмещению ущерба. При поездке на автомобиле не забывайте брать карту местности. Запомните номер вашего автомобиля. Двери блокируйте, а окна, если это необходимо, открывайте лишь частично. Выходя из автомашины даже на короткое время, запирайте ее. На многорядных шоссе лучше держаться ближе к центру дороги. Не рекомендуется подвозить незнакомых людей, особенно в непосредственной близости от таможенных и контрольно-пропускных пунктов на границе;

9) если в отношении туриста совершена кража или нападение, прежде всего нужно сообщить о случившемся в правоохранительные органы для возможного раскрытия преступления по горячим следам и проведения расследования. Необходимо составить протокол, в случае кражи – с указанием списка пропавших вещей и их примерной стоимости. Рекомендуется также сообщить о случившемся руководителю туристской группы, если таковой имеется, или представителю туркомпании;

10) если состояние здоровья лица, планирующего совершить путешествие, требует особых условий перевозки либо угрожает безопасности этого лица или других лиц, что подтверждается медицинскими документами или жалобами со стороны других туристов, а равно создает существенные неудобства для других лиц, такому лицу может быть отказано в участии в туре на момент выявления данного состояния.

3) Координация и контроль действий туристов на маршруте.

За координацией и контролем действий туристов на маршруте назначается ответственным руководителем туристской группы.

В его обязанности входят:

- 1) проводить организационное собрание туристской группы;
- 2) организовывать прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее;
- 3) осуществлять контроль за выполнением утвержденной программы и условий обслуживания туристской группы;
- 4) оформлять соответствующие документы (ваучер, отчет, пр.);

5) постоянно находиться 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) осуществлять контроль и координацию качества обслуживания туристов принимающей стороной<sup>4</sup>

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) оформлять в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, опросные листки;

12) информировать 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) осуществлять хранение документов, переданных туристами для организации обслуживания;

- 15) организовывать возвращение туристов на отправную базу;
- 16) подготавливать и сдавать отчет о туристической поездке руководителю агентства;
- 4) Обеспечение безопасности туристов на маршруте.

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

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.

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:

- 1) информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;
- 2) 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;
- 3) страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;
- 4) обеспечение профилактики заболеваний, в том числе проведение профилактических медицинских прививок;
- 5) оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);
- 6) обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);
- 7) обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами; защиту персональных данных туристов, охрану их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;

8) обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;

9) сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;

10) применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;

11) оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

5) Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной.

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

Документация, детализирующая требования к процессу обслуживания туристов, должна содержать:

1) описания процессов, форм и методов обслуживания туристов;

2) значения характеристик процесса обслуживания туристов;

3) требования к типу, количеству и пропускной способности используемого оборудования;

4) количество необходимого персонала и уровень его профессиональной подготовки;

5) договорное обеспечение поставок изделий и услуг;

6) гарантии.

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

Проектирование контроля качества включает:

1) определение ключевых моментов в процессе обслуживания, существенно влияющих на характеристики услуги;

2) определение методов корректировки характеристик услуги;

3) определение методов оценки контролируемых характеристик.

б) Оформление отчетной документации о туристской поездке.

Отчетные документы содержат сведения о результатах деятельности организации, учреждения, предприятия за определенный отрезок времени (год, полугодие, квартал, месяц, декада) и выполняют функцию обратной связи. Эти результаты сравниваются с показателями, которые были намечены в программе и плане организации. Анализ этих документов дает хорошую возможность корректировать деятельность организации и совершенствовать характер и содержание выполняемых работ, организационную структуру, кадровый состав организации, обеспечение ее ресурсами (финансовыми, материальными и др.) и т. д.

Отчетную документацию можно разделить на следующие комплексы документов:

- 1) государственная статистическая отчетность;
- 2) ведомственная отчетность;
- 3) внутриучрежденческая отчетность.

Госкомстат России разрабатывает для всех организаций, учреждений и предприятий формы документов государственной статистической отчетности. Правила составления этих документов установлены в Положении о порядке предоставления государственной статистической отчетности в Российской Федерации (утвержденным постановлением Госкомстата от 14 августа 1992 года под № 130). Министерствами и ведомствами разрабатываются формы документов ведомственной отчетности. Федеральные органы исполнительной власти разрабатывают формы ведомственной отчетности, которые являются обязательными для всех учреждений, организаций и предприятий (отрасли и межотраслевые).

Кроме того, в каждой организации составляется внутренняя отчетность о выполнении планов, заданий, разовых поручений или поручений вышестоящей организации. Такие документы составляются специалистами соответствующих структурных подразделений и передаются на рассмотрение руководству данной (или вышестоящей) организации. Внутриучрежденческие отчетные документы могут составляться в виде отчета или справки отчетного характера.



## 6 Индивидуальное задание

### Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут

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

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

- прийти в офис фирмы за получением пакета документов не позднее 17.00 за день до выезда.

- проверить комплектность документов для туристической поездки и правильность их оформления.

- ознакомиться с:

1) программой тура, описанием маршрута;

2) данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения;

3) инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, задержания туриста властями, пожаре, аварии на транспорте и др.);

4) адресами и телефонами посольства, консульства или представительств России, ассистента страховой компании, полиции, ближайшего госпиталя, принимающей фирмы.

Получить:

– проездные групповые и индивидуальные документы;

– 4 визированных списка (если список на авиа, или железно-дорожный переход или разные переходы на заход и выход, то 5 визированных списков);

– 4 ксерокопии списка;

– 1 пачка с ксерокопиями паспортов туристов;

– приглашение;

– доверенность руководителя;

– лист посадки туристов с телефонами и адресам;

– телефоны принимающей компании;

– данные о таможенных и фискальных формальностях при прохождении границы;- данные о транспорте (график, номер рейса, время отправления, пункты пропуска через границу РФ, наименование пунктов назначения) в период прохождения маршрута;

– - данные о поясном времени по месту тура, а также о ценах, тарифах на услуги связи и иные типовые услуги, которые могут понадобиться руководителю и туристам;

- - акт по оформлению страхового случая;
- - необходимый набор медикаментов для оказания первой медицинской помощи.

Во время посадки туристов в автобус необходимо проверить наличие документов:

- 1) загранпаспорт (загранпаспорт надо сверить с визированным списком);
- 2) если это ребенок до 18 лет, и он следует с одним из родителей - оригинал свидетельства о рождении + паспорт РФ родителя + загранпаспорт;
- 3) если ребенок выезжает без сопровождения родителей - согласие на сопровождающее лицо, загранпаспорт, оригинал свидетельства о рождении. В случае снятия туриста с маршрута при прохождении пограничного контроля, связанного с невыполнением должностных обязанностей (при посадке туриста в автобус руководитель не проверил документы), доставка туриста до места проживания производится за счет руководителя групп.

## Заключение

Туристский сектор России - динамически развивающаяся отрасль экономики, и невзирая на международные санкции, развитие инфраструктуры, не только не останавливается, но и набирает «обороты», являясь приоритетным направлением, поддерживаемым инициативами Правительства РФ и губернаторов, внедренными на федеральном и региональном уровнях.

ООО «АЭРОТУР» является крупным российским турагентством, предоставляющим услуги как по корпоративному обслуживанию для российских и международных компаний и организаций, так и для физических лиц. ООО «АЭРОТУР» одним из первых среди туристических агентств в России стал членом IATA (Международной Авиатранспортной Ассоциации), и продолжает им являться в настоящее время. За 30 лет успешного и динамичного развития, компания «АЭРОТУР» стала одним из лидеров туристического рынка России. Стабильная работа в туристическом бизнесе, прочные связи с ведущими авиакомпаниями, безупречная деловая репутация среди иностранных и российских партнеров, четкая организация обслуживания как индивидуальных, так и корпоративных клиентов - все вышеперечисленные качества привлекли к сотрудничеству с компанией «АЭРОТУР» целый ряд ведущих иностранных и российских организаций.

Развитие туристической индустрии приводит к жесткой конкуренции среди турфирм, следовательно, для повышения конкурентоспособности необходимо не только чутко реагировать на изменение рынка, но и совершенствовать технологии продаж.

Для развития туристической фирмы ООО «Аэротур» можно предложить составлять туры, касающиеся внутреннего туризма. Можно создать туры по лечебно-оздоровительному, культурно-познавательному, историческому, экологическому, событийному, религиозному, спортивному и экстремальному видам внутреннего туризма. Эти туры привлекут любителей наслаждаться природой, узнать больше о истории страны, посетить какие-либо фестивали, олимпиады или может даже экономические форумы. Также туристам может быть интересно поклонение святым местам, либо просто углубиться в религию страны. Также можно рассмотреть создание туров, в которых будет включен рафтинг или мототуризм.

Данные туры будут иметь большой спрос в таких городах России как: Сочи, Москва, Санкт-Петербург, Калининград, Минеральные Воды, Махачкала, Казань, Екатеринбург, Самара, Уфа, Архангельск, Великий Новгород, Владимир, Волгоград, Воронеж, Иркутск и многие другие города. Но именно в этих городах лучше всего развит внутренний туризм, и именно в них приоритетней всего создавать и реализовывать туры для туристов.

И именно благодаря турам в этих городах внутреннего туризма туристское предприятие ООО «Аэротур» сможет развиваться в сфере туризма еще больше и будет больше потенциальных клиентов турфирмы.

ООО «Аэротур» также является надежным турагентством и все непредвиденные чрезвычайные ситуации, что случались при продолжительности тура разрешались сотрудниками этого предприятия совершенно благополучно. Сотрудники компании «Аэротур» хорошо знают все свои обязанности и выполняют их. Большинство туристов выбирают именно эту туркомпанию.

Таким образом, ООО «Аэротур» предоставляет множество направлений в туризме и в самые разнообразные страны, что может удовлетворить потребности любого туриста.

Использование ООО «Аэротур» информационных технологий специализированной направленности позволяет не только снизить трудовые затраты, но и повысить эффективность работы организации в целом.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Масилова М.Г. Сервисная деятельность: учебное пособие / М.Г. Масилова. - Владивосток: Изд-во ВВГУ, 2018. - 112 с.
- 2 Квартальнов В.А. Туризм: учебник для образовательных учреждений туристского профиля / В. А. Квартальнов - Москва.: Финансы и статистика, 2020. – 315с.
- 3 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 14 ноября 1996 года № 132 – ФЗ (посл.ред. от 09.03.2021 N 45-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2021. - № 49. – с. 5491
- 4 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для студ. вузов тур. профиля / Е.Н. Ильина; Рос. междунар. академия туризма. – Москва. : Финансы и статистика, 2017. – 160 с. : ил.
- 5 Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 50690 – 2010. – Москва: Изд-во стандартов, 2017. – 11с.
- 6 Руденко Л.Л. Организация и менеджмент туризма: Руководство к практическим занятиям / Владивосток: ДВГАЭУ, 2016. – 113 с.
- 7 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для студ. вузов тур. профиля / Е.Н. Ильина; Рос. междунар. академия туризма. – Москва. : Финансы и статистика, 2017. – 160 с. : ил.
- 8 Можаяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник. М. : ил, 2014. С. 215
- 9 Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. 2021
- 10 Биржаков М. Б., Казаков Н. П. Безопасность в туризме. 2019

Приложение А  
Выписка из ЕГРЮЛ

**ВЫПИСКА**  
из Единого государственного реестра юридических лиц

05.06.2024

№ ЮЭ9965-24-  
71928276дата формирования выписки

Настоящая выписка содержит сведения о юридическом лице

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АЭРОТУР"**полное наименование юридического лица**ОГРН 1052503745920**

включенные в Единый государственный реестр юридических лиц по состоянию на

« 05 » июня 20 24 г.  
число                      месяц прописью                      год

| № п/п   | Наименование показателя  | Значение показателя  |
|---|--|--|
| 1   | 2  | 3  |
| <b>Наименование</b>                               |  |  |
| 1   | Полное наименование на русском языке   | ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АЭРОТУР"   |
| 2   | ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения                      | 1052503745920<br>12.08.2005  |
| 3   | Сокращенное наименование на русском языке  | ООО "АЭРОТУР"  |
| 4   | ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения                      | 1052503745920<br>12.08.2005  |
| <b>Место нахождения и адрес юридического лица</b> |  |  |
| 5   | Место нахождения юридического лица   | ПРИМОРСКИЙ КРАЙ,<br>Г.О. ВЛАДИВОСТОКСКИЙ,<br>Г ВЛАДИВОСТОК   |
| 6   | ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения                      | 2212500729637<br>10.09.2021  |
| 7   | ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи о переименовании / переподчинении адресного объекта | 2232500454778<br>08.09.2023  |
| 8   | Адрес юридического лица  | 690091,<br>ПРИМОРСКИЙ КРАЙ,<br>Г.О. ВЛАДИВОСТОКСКИЙ,<br>Г ВЛАДИВОСТОК,<br>УЛ БЕРЕГОВАЯ,<br>ЗД. 6А,<br>ОФИС 2 |
| 9   | ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения                      | 2212500729637<br>10.09.2021  |

### Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) Флик Анастасия Владимировна

ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 36 часа с «21» июня 2022 г. по «27» июня 2022 г.

в организации ООО «АЭРОТУР»

г.Владивосток, ул.Береговая д.6-а

наименование организации, юридический адрес

#### Виды и объем работ в период производственной практики

| № п/п | Вид работ  | Кол-во часов |
|-------|--|--------------|
| 1     | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.<br>Инструктаж по технике безопасности.   | 1            |
| 2     | Контроль наличия туристов.<br>Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.<br>Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.                                  | 5            |
| 3     | Анализ событийных мероприятий предприятия.<br>Изучение технологий проведения мероприятий разного типа.<br>Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.  | 6            |
| 4     | Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.<br>Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации.<br>Взаимодействие со службами быстрого реагирования. | 6            |
| 5     | Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.<br>Составление отчета руководителя туристской группы.<br>Анализ претензий туристов.  | 6            |
| 6     | Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики.<br>Защита отчета.   | 12           |

Дата выдачи задания «21» июня 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «27» июня 2024г.

Подпись руководителя практики



/ Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

### АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Флик Анастасия Владимировна,

ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 36 часа в с «21» июня 2024 г. по «27» июня 2024 г. в организации ООО «АЭРОТУР»

г. Владивосток, ул. Береговая д.6-а

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 услуг по сопровождению туристов | ПК 2.1<br>Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут | Контроль наличия туристов.<br>Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.   | хорошо  |
|  | ПК 2.2<br>Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте                                 | Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках.<br>Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.                                | хорошо  |
|  | ПК 2.3<br>Координировать и контролировать действия туристов на маршруте                             | Анализ событийных мероприятий предприятия.<br>Изучение технологий проведения мероприятий разного типа.<br>Изучение технологий досуговой деятельности предприятия. | хорошо  |



|  |   |  |        |
|--|---|--|--------|
|  | ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте                     | Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. | хорошо |
|  | ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной | Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Анализ претензий туристов.   | хорошо |
|  | ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию туристской поездке                 | Составление отчета руководителя туристской группы.   | хорошо |
| <b>Промежуточная оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов</b> |   |  | хорошо |

**Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:**

Освоены на базовом уровне

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

Дата 27 июня 2024 г.

Оценка за практику хорошо

Руководитель практики от предприятия



Александр В.Б.  
Ф.И.О.

## ДНЕВНИК прохождения производственной практики

Студент Флик Анастасия Владимировна

*Фамилия Имя Отчество*

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа СО-ТУ-22

Место прохождения практики ООО «АЭРОТУР»

Сроки прохождения с «21.06.2024» по «27.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «21» июня 2022 г

*дата*

Мороз  
*подпись*

*Ф.И.О. инструктирующего*

| Дата  | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)   | Оценка | Подпись руководителя практики |
|-------|--|--------|-------------------------------|
| 21.06 | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.  | хорошо | <u>Мороз</u>                  |
| 22.06 | Контроль наличия туристов.<br>Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.<br>Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.<br>Анализ событийных мероприятий предприятия.<br>Изучение технологий проведения мероприятий разного типа.<br>Изучение технологий досуговой деятельности предприятия. | хорошо | <u>Мороз</u>                  |
| 24.06 | Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.<br>Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации.<br>Взаимодействие со службами быстрого реагирования.   | хорошо | <u>Мороз</u>                  |
| 25.06 | Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.<br>Составление отчета руководителя туристской группы.<br>Анализ претензий туристов.  | хорошо | <u>Мороз</u>                  |
| 26.06 | Оформление отчёта практики   | хорошо | <u>Мороз</u>                  |
| 27.06 | Дифференцированный зачет   | хорошо | <u>Мороз</u>                  |



Мороз Мороз Р.В.  
*подпись* *Ф.И.О.*

Характеристика деятельности студента  
Флик Анастасии Владимировны  
 группы СО-ТУ-22 при прохождении производственной практики

| Код    | Общие компетенции   | Основные показатели оценки результата  | ***Уровень (низкий, средний, высокий) |
|--------|---|--|---------------------------------------|
| ОК 1   | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес   | Демонстрация интереса к своей будущей профессии  | средний                               |
| 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;<br>Оценка эффективности и качества выполнения | средний                               |
| ОК 3   | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность  | Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области  | средний                               |
| ОК 4   | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные  | средний                               |
| ОК 5   | Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности  | Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности   | средний                               |
| ОК 6   | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями   | Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг   | средний                               |
| 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 2.1 | Контролировать готовность группы, оборудования и  | Контроль наличия туристов.   | средний                               |

|        |  |   |         |
|--------|--|---|---------|
|        | транспортных средств к выходу на маршрут                           | Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут   |         |
| ПК 2.2 | Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте          | Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности | средний |
| ПК 2.3 | Координировать и контролировать действия туристов на маршруте      | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста   | средний |
| ПК 2.4 | Обеспечивать безопасность туристов на маршруте                     | Принятие решения в сложных и экстремальных условиях   | средний |
| ПК 2.5 | Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной | Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания  | средний |
| ПК 2.6 | Оформлять отчетную документацию о туристской поездке               | Составление отчета руководителя туристской группы   | средний |

Руководитель практики (от организации)



(Р.В. Мороз)

М.П.



### Характеристика

За время прохождения производственной практики в туристической фирме «АЭРОТУР» в период с 21 июня по 27 июня 2024 г. студент Флик Анастасия Владимировна проявила себя дисциплинированным, стремящимся к получению знаний, навыков и умений, необходимых в данной области управления.

Основной задачей его практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы ООО «АЭРОТУР». Под руководством опытных специалистов, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития.

Во время прохождения практики, проявила себя активным, дисциплинированным студентом. Ко всем заданиям своей производственной практики относилась ответственно, поручения с документами выполняла аккуратно. Практическая работа заслуживает хорошей оценки.

Оценка руководителя от практики – хорошо.

Руководитель практики от организации



Р.В. Мороз

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

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Флик Анастасия Владимировна  
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-22-2  
согласно приказу ректора № 4959-с от 13.06.2024 года  
направляется в ООО "Аэротур", г. Владивосток  
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по  
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 1 неделя с 21.06.2024 года по 27.06.2024 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



### Отметки о выполнении и сроках практики

| Наименование предприятия | Отметка о прибытии и убытии | Печать, подпись |
|--------------------------|-----------------------------|-----------------|
| ООО "Аэротур"            | 27.06.2024                  |                 |
| ООО "Аэротур"            | 27.06.2024                  |                 |