

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 по «20» июня 2024 года

Студент группы
СО-ТУ-22-2



Е.В. Бутылина

Наименование предприятия: АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Руководитель практики
от предприятия



О.Н. Ибрагимова

Отчет защищен:

с оценкой Отлично

Руководитель практики от ООО 

Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний».....	5
1.1 История создания и развития предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма предприятия	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний».....	7
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия.....	9
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.....	9
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	11
4 Система обеспечения безопасности.....	12
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	13
6 Индивидуальное задание. Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания.....	31
Заключение.....	33
Список используемых источников.....	34
Приложение А. Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»	35
Приложение Б. Схема организационной системы управления.....	36
Приложение В. Официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний» ...	37

Введение

Туризм – это временное перемещение людей из места постоянного проживания в другую страну или область в пределах своей страны во время их досуга с целью отдыха, развлечений, оздоровления, посещения, обучения или профессиональной деятельности, но без получения оплачиваемой работы в том месте, куда она организована.

В настоящее время почти каждый может путешествовать в любую точку мира: Самолеты, поезда, автомобили, высокоскоростные океанские лайнеры доставят вас куда угодно. Но некоторые люди выбирают другой способ путешествия и отдыха.

Туризм может быть внутренним или международным. Международный туризм бывает выездным и въездным, что позволяет странам сохранять платежный баланс. Сегодня туризм является основным источником дохода для многих стран, а также оказывает влияние на их экономику, в некоторых случаях, туризм играет в развитии страны жизненно важную роль. Туризм – это также и туристские предприятия, в первую очередь деятельность туристических организаторов и посредников. Сегодня число туристических компаний сильно увеличилось, и жесткая конкуренция заставляет их занимать свои ниши на рынке. Существуют фирмы, занимающиеся отдельными странами или направлениями, есть фирмы, работающие только на прием туристов. Есть такие, что работают с группами, и те, что организуют поездки по индивидуальному заказу. Есть туроператоры, которые полностью организует поездки и предлагают со скидкой другим турфирмам готовые маршруты, и есть турагенты, выступающие посредниками между туроператором и клиентом. К турагентам стекается информация о различных турах, из которых они подбирают клиенту нужный и наиболее доступный по цене. В зависимости от цели поездки, туризм делится на:

- познавательный туризм – посещение несколько привлекательных мест, посещение культурных, исторических, природных достопримечательностей;
- спортивный туризм – участие в спортивных мероприятиях;
- любительский туризм – охота, рыбалка и другие;
- природный туризм – массовые краткосрочные выезды больших групп туристов за пределы города;
- деловой туризм – посещение мест, представляющих профессиональный интерес;
- религиозный туризм – посещение святых мест.

В международной статистике туристические поездки на курорты, свидания с родственниками, знакомыми также считаются туристическими поездками. Турист, как правило, преследует несколько целей (например, поездка на курорт и осмотр достопримечательностей), где доминирующая цель определяет туристический маршрут,

сезон, продолжительность поездки, средства передвижения, вид временного размещения (гостиница, туристическая база, палатка), с группой или индивидуально, с семьей, с собственным туристическим снаряжением, в соответствии с принципами самообслуживания.

Туризм на данный момент является автономной индустрией и одновременно с этим проникает во все сферы культурной, экономической, религиозной, общественной и даже политической жизни человека. Туризм играет огромную роль в областях здравоохранения и физического развития, способствует культурному, духовному и социальному росту и развитию личности. Туризм – исключительно ценное средство физического воспитания и активного отдыха человека на природе.

Целью учебной практики является закрепление знаний, которые я получила на лекционных и практических занятиях, получение практических навыков в области следующих компетенций: предоставление турагентских и туроператорских услуг, а также услуг по сопровождению.

В ходе данных компетенций в период с 10.05.2024 по 20.06.2024 необходимо научиться:

- выявлять и анализировать запросы потребителей и возможности их реализации;
- информировать потребителей о туристских продуктах;
- взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского;
- продукта, проводить маркетинговые исследования рынка с целью формирования востребованного туристского продукта;
- формировать туристский продукт, рассчитывать его стоимость, а также стоимость турпакета, оформлять турпакет;
- контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут, инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте, контролировать в соответствии с этим их действия и обеспечивать их безопасность;
- контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной и оформлять отчётную документацию о туристской поездке.

Объект анализа – АО «Приморское агентство авиационных компаний».

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

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

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

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

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

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

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма предприятия

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

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

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

– протокол о назначении генерального директора.

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

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это состав и взаимосвязи подразделений предприятия. Как и любая другая организация «Приморское агентство авиационных компаний» состоит из лиц, которые имеют перед собой некую цель; работают в одной команде, группе; используют определенные знания и технические приемы; выступают как единый и целостный организм. Организационная структура предприятия – это целостная система, специально разработанная таким образом, чтобы работающие в ее рамках люди могли наиболее эффективно добиться поставленной перед ними цели. Солодовникова Наталья Николаевна – генеральный директор фирмы, она осуществляет управление фирмой, занимается взаимодействием с партнёрами. Также управлением фирмы занимается: директор филиала в городе Артем – Мартюшев Антон Викторович. В обязанности директора входят разработка имиджа фирмы, маркетинг, представительские функции, взаимодействие с партнерами, получение необходимых лицензий, набор и обучение персонала. Ерисковская Татьяна Александровна – старший агент по оформлению перевозочной документации, занимается бронированием билетов, подготовкой всех необходимых документов. Радькова В.В. и Заяц С.Ю. – агенты по оформлению перевозочной документации. Кассир-инкассатор – Зуева А.А. Полявкина Елена Александровна – агент по туризму. Так же есть бухгалтеры. В компании «Приморское агентство авиационных компаний» очень правильная кадровая политика. Все основные сотрудники компании имеют высшее профильное образование, и немалый опыт работы по своей специальности, что говорит о высоком качестве обслуживания туристов данной компанией. К функциям отдела по работе с клиентами относятся:

- работа с клиентами;
- прием заявок у клиентов;
- проработка плана индивидуального тура;

- бронирование туров;
- оформление виз, страховок.

Во главе каждого подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками, сосредотачивающий в своих руках все функции управления. Сам, руководитель находится в непосредственном подчинении руководителя высшего уровня. Линейная структура управления является простейшей. В линейной структуре разделение системы управления на составляющие части осуществляется по производственному признаку с учетом степени концентрации производства, технологических особенностей, широты номенклатуры продукции и др. При таком построении в наибольшей степени соблюдается принцип единоначалия: одно лицо сосредотачивает в своих руках управление всей совокупностью операций, подчиненные выполняют распоряжения только одного руководителя.

Организационная структура предприятия представлена в приложении Б

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

Одной из главных задач управления тур предприятием в условиях рыночной экономики является определение целей, ради достижения которых оно создается и функционирует.

На пути к цели фирмам приходится преодолевать различные неприятные факторы: изменение и падение спроса на продукцию, услуги; сокращение поступления материальных ресурсов; снижение их качества; дефицит квалифицированной рабочей силы; проблемы в системе расчетов и платежей и др. Непосредственная частная задача предприятия фирмы состоит в преобразовании факторов производства, их переработке и выпуске готовой продукции или оказании определенных услуг.

Основные задачи АО «Приморское агентство авиационных компаний» – установление новых стандартов в российской системе обслуживания пассажирских перевозок и создание взаимовыгодных долгосрочных отношений с крупнейшими авиационными компаниями России и мира в целях увеличения числа путешествующих людей.

Приморское агентство авиационных компаний сегодня это:

- продажа авиационных билетов;
- полный пакет туристических услуг;
- продажа железнодорожных билетов;
- бронирование гостиниц по всему миру;
- организация чартерных рейсов;
- трансферные услуги;
- организация экскурсий на собственных пассажирских автобусах, микроавтобусах;

- визовая поддержка при выезде граждан России за границу;
- визовая поддержка для въезда иностранных граждан в Россию;
- услуги связи;
- малотиражная полиграфия.

Туристические услуги АО «Приморское агентство авиационных компаний»:

- отдых в России: экскурсионные, пляжные, горнолыжные, экологические, исторические и природные туры.

- отдых в Азии.
- отдых на лучших пляжах мира.
- отдых в странах Европы и Америки.
- организация морских круизов.
- детский отдых.
- организация групповых, индивидуальных, корпоративных, спортивных и VIP туров.
- организация чартерных рейсов.
- визовая поддержка.
- бронирование гостиниц.
- трансфер в/из аэропорт(-ов) по России и за рубежом.
- аренда.

Туристические услуги АО «Приморское агентство авиационных компаний»:

- туроператор по Юго-Восточной Азии – туроператор на Камчатке (экологические туры, сплав, рыбалка, охота) – туроператор в Приморье (исторические, природные туры) – турагент в страны Европы, Азии и Америки (VIP – туры, морские курорты, экскурсионные туры, отдых, учеба, каникулы и прочее) – визовая поддержка – аренда такси – доставка пассажиров из/в аэропортов по России и за рубежом – бронирование гостиниц в городах России и за рубежом – аренда вертолета – аренда катеров, яхт. Продажа АВИА и Ж/Д билетов.

- подбор оптимального маршрута и тарифа при покупке авиабилета – бронирование и продажа авиабилетов в любую страну мира на рейсы любых авиакомпаний. Предоставляются все скидки и льготы авиакомпаний – корпоративное обслуживание организаций – оформление групповых перевозок – продажа железнодорожных билетов – единая справочная служба и служба бронирования авиабилетов – заказ билетов по телефону и в Интернете — продажа билетов в кредит.

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

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии

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

Обслуживание – это способ, каким представитель компании (продавец) взаимодействует с клиентами на личном уровне и который влияет на отношение к фирме.

Обслуживать, значит работать по удовлетворению чьих-либо нужд и потребностей. Все это прекрасно понимают работники турфирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний».

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

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

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

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

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

Очень важным является то, что менеджер по продажам обязательно связывается с клиентом, который купил турпутевку, и уже совершил путешествие по ней.

Связь происходит по телефону, главная цель состоит в том, чтобы узнать, доволен ли

турист совершенной поездкой, все ли его устраивает, также агент приглашает его воспользоваться услугами турфирмы в следующий раз.

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

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

Работа с клиентом состоит из следующих этапов:

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

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

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

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

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

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

Стимулирование проводится в трех направлениях:

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

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

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

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

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

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

4 Система обеспечения безопасности

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

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

Основные меры по обеспечению безопасности туристской деятельности направлены на:

- 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.

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

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 5.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

Изучение методов определения потребности заказчика в турфирме под обслуживанием понимается система трудовых операций, полезных действий, различные усилия, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляют ему предусмотренные блага и удобства.

Например, у менеджера, работающего в туристской фирме, есть важное преимущество перед другими торговыми агентами. Дело в том, что менеджер выявляет и анализирует потребности заказчиков и подбирает оптимальный туристский продукт.

На сегодняшний день в отечественном бизнесе основным видом конкуренции становится не цена и ассортимент предложений, а качество сервиса. Некачественное обслуживание туристов в офисе связано с непочтительным отношением к клиенту.

А также привычка многих менеджеров «на глаз» определять степень платежеспособности клиентов, чтобы решить, стоит ли на него тратить время. Такое отношение к людям не только оскорбительно, но и неэффективно.

Актуальной проблемой обслуживания туристов является неумение продавать туристский продукт. Даже знающий менеджер легко может упустить клиента, если всем своим видом показывает незаинтересованность в работе с ним. К этой проблеме можно отнести отсутствие целого ряда навыков общения, незнание нужной информации и неумение ее преподнести.

Обслуживание туриста в офисе «Билетур» начинается с приема, установления контакта и выявления его потребностей и желаний. При этом сотрудник турфирмы всегда должен помнить, что туристы покупают не свойства турпродукта, а пользу, которая с ним связана. Поэтому основой обслуживания туриста будет не сам туристский продукт и его характеристики, а выгода. В свою очередь, чтобы знать, что является выгодным для туриста, необходимо изучение его потребностей. Для этого, в первую очередь, рекомендуется установить.

ПК 5.2 Информировать потребителя о туристских продуктах.

В информационном листке, выдаваемом туристской фирмой отъезжающему за рубеж, продавец указывает сведения, без знания которых туристская поездка будет затруднена или

сопровождаться недопустимо высоким уровнем риска для жизни, здоровья и имущества туриста или вообще не возможна.

К указанной информации относятся:

- сведения о маршруте путешествия (пункты пребывания, продолжительность пребывания, условия размещения и питания в каждом пункте)
- информация о правилах компании-перевозчика
- сведения о правилах пребывания иностранных граждан, временно находящихся в стране посещения, включая информацию о порядке прохождения туристских формальностей
- сведения о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране во время совершения поездки
- информация о дополнительных факторах риска, возникающих в связи с спецификой приобретенной туристом услуги
- сведения о культурных особенностях, традициях и обычаях населения в местах посещения, данные для связи в экстренных случаях с государственными органами, консульскими учреждениями.

По усмотрению продавца с учетом специфики туристской услуги может предоставляться дополнительная информация (о возрастных ограничениях и других)

ПК 5.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

Продвижение туристского продукта – это комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта. Может осуществляться туроператором самостоятельно либо через турагентов. В случае, если продвижение и реализация туристского продукта осуществляется турагентом, между туроператором и тур агентом заключается агентский договор.

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

Осуществление туристских операций предполагает установление и поддержание определенных взаимоотношений между туроператором и турагентом.

Данный процесс в общем виде имеет следующий вид:

- 1) публичная оферта туроператора;
- 2) заключение договора между туроператором и турагентом;
- 3) рассылка туроператором предложений (прайс-листов) и рекламных материалов;
- 4) заявка турагента на бронирование туристского продукта;
- 5) подтверждение заявки туроператором и выставление счета;
- 6) оплата счета турагентом и передача туроператору документов туриста.

ПК 5.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

Цены на туристский продукт должны соответствовать спросу и рекламе. Их необходимо ориентировать не на среднего потребителя (туриста), а на определенные типовые группы. Типологию потребления следует рассматривать как основу повышения эффективности коммерческой деятельности турфирм.

Цена на туристский продукт определяется методом нормативной калькуляции.

При этом следует иметь в виду следующие особенности ценообразования в туризме.

Туристский продукт в большинстве случаев представляет собой пакет услуг, рассчитанный на группу людей. В нее входят как туристы, так и лица, сопровождающие эту группу на конкретном маршруте (гид-переводчик, менеджер по туризму и другие).

Цена турпакета на одного туриста, то есть стоимость туристской путевки, определяется по формуле:

$$Ц = И + Н + П - С \pm К / Ч + Кс \quad (1),$$

где:

Ц - цена турпакета на одного туриста;

И - себестоимость услуг, входящих в турпакет, составленный туроператором;

Н - косвенные налоги (НДС) по отдельным видам услуг туризма;

П - прибыль туроператора;

С - скидка, предоставленная туроператором туристу с цены отдельных видов услуг, входящих в турпакет;

$\pm К$ - комиссионное вознаграждение турагента, реализующего турпакет (знак «+» означает надбавку к цене турпакета; знак «-» означает скидки с цены туроператора в пользу турагента);

Ч - количество туристов в группе;

Кс - количество лиц, сопровождающих группу туристов по определенному маршруту.

ПК 6.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

Турпакет – это готовый пакет услуг. Полный пакет документов на тур обычно включает в себя:

1. Ваучер на тур/отель (указаны принимающая сторона, отель, тип размещения (комнаты), период проживания, состав проживающих, разновидность питания). Если тур подразумевает заранее оплаченные экскурсии, как правило они так же присутствуют в ваучере;

Проживание в отеле предоставляется согласно забронированной Вами категории отеля (звёздности) и подтвержденного типа номера, указанных в Вашем ваучере.

Основные варианты предоставляемого питания: ВВ (только завтрак); НВ (завтрак, ужин, напитки на ужин и в течение дня – платно); FB (завтрак, обед, ужин, напитки на обед, ужин и в течение дня – платно); AI (полный пансион).

Основные варианты размещения в отелях: SGL (одноместное размещение), SNL + CHL (одноместный номер с одним ребенком), SNL + 2 CHL (одноместный номер с двумя детьми), DBL (двухместное размещение с одной двухспальной кроватью), TWN (двухместное размещение с двумя односпальными кроватями).

2. Трансфер.

Групповой трансфер аэропорт-отель-аэропорт осуществляется на комфортабельных автобусах международного класса. Возможен заказ индивидуального трансфера, и также VIP-трансфера.

Ваучер на трансфер (очень часто это не отдельный документ, в ваучере на тур/отель указана услуга на трансфер);

3. Авиаперелёт.

Билеты туда и обратно на каждого туриста (если они включены в тур или мы их покупали отдельно от тура)

Авиаперелет осуществляется на современных лайнерах. Информацию об авиакомпаниях самолетах и правилах перелета Вы можете найти на официальных сайтах авиакомпаний, а также уточнять у менеджера.

4. Страховка.

Международная медицинская страховка (указывается номер страховки, страховщик, период страхования, застрахованные лица и тел. компании, которая обеспечивает страховые услуги в стране пребывания);

5. Паспорта с визами (в случае, если страна визовая);

6. Памятка туриста (включает краткую информацию о стране, о принимающей компании и ее телефонах, о правилах поведения и безопасности).

7. Правовая помощь туристу во время путешествия.

ПК 5.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

Приобретая тур, потребитель становится обладателем прав на комплекс услуг, предоставляемых в отдельности многими исполнителями – турфирмой, консульством, перевозчиком, отелем, страховой компанией, гидами и прочими лицами, оказывающими туристские и смежные услуги. По договору турфирма принимает на себя обязательства обеспечить все составляющие поездки. Однако нужно понимать, вероятно, что поездка может не состояться из-за отказа консульства выдать визу.

Виза – разрешение на въезд конкретному лицу на территорию соответствующего государства, на выезд с этой территории и проезд через нее.

Виза представляет собой – соответствующую отметку в виде штампа, марки, наклейки в паспорте иностранного гражданина. Она выдается официальными властями того государства, куда отправляется турист, в подтверждение того, что ему разрешён въезд в данную страну.

За получением визы в консульство обращаться должен не турист, а туроператор, который организует для него поездки.

Получение визы наиболее проблематичная часть формирования тура.

Отдельно следует определить степень ответственности сторон за отказ в открытии визы.

За корректность сбора пакета документов, необходимым для открытия визы, за сроки его предоставления туроператору, а также за техническую сторону оформления предварительных документов отвечает туроператор.

За достоверность содержания документов и сроки их действия несет ответственность туриста.

За непосредственное решение о выдаче визы отвечает консульство. Причем мотиваций отказа в выдаче ни туроператору, ни туристу не разглашается, решение консульства является окончательным.

ПК 5.7 Оформлять документы строгой отчетности.

Договор о предоставлении туристских услуг заключается между субъектами туристской деятельности, а также между ними и потребителями туристского продукта.

Договор оформляется в электронном виде на компьютере, на пишущей машинке или специальном шаблон-формуляре. Двухязычный договор допускается составлять двумя текстами, или на одной странице двумя колонками, распределяя текст или абзац текста одного языка напротив абзаца текста другого. Это удобно для сравнения корректности перевода.

Договор составляется и подписывается минимум в двух экземплярах (каждому партнеру), которые оформляются с соблюдением всех правил. Если число договоров больше или делаются копии, то это отражается и в договоре.

Подписывают договор первые лица каждой стороны. Подписание договора лицом, не имеющим на то полномочий, влечет за собой потерю юридической силы договора. Допускается заверению подписью партнеров каждой страницы договора.

В договоре на туристское путешествие (туристские услуги) должны быть указаны следующие позиции:

- наименование документа, его регистрационный номер;
- место и дата заключения;

- понятия и определения;
- юридические наименования сторон, аббревиатуры, лицензии, свидетельства о регистрации;

- предмет и объект договора;
- обязательства сторон;
- условия бронирования туристского обслуживания;
- условия обслуживания туристов;
- документы обслуживания;
- общий перечень предоставляемых услуг, входящих в турпакет;

Дополнительные услуги в договоре:

- аннуляционные условия;
- порядок взаиморасчетов и платежей, валюта платежа, банковские и иные издержки;
- страховка, медицинское и иное обеспечение в непредвиденных ситуациях;
- ущерб, санкции, ответственность;
- претензионный порядок;
- форс-мажор;
- особые условия;
- сроки действия договора;
- досрочное прекращение договора;
- юридические адреса, банковские реквизиты сторон;
- перечень приложений;
- заключение;
- подписи и печати сторон;
- приложения: доверенности, копии регистрационных документов, банковские гарантии, формуляры и бланки ваучеров, используемая терминология и сокращения в оперативной переписке, каталоги, графики, расписания движения транспорта, общие правила продажи туров, программы туров, описания экскурсий.

ПК 5.8 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 программой тура, описанием маршрута, данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения, инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях, 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 жд. 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, заграничный паспорт;

3) Если ребенок выезжает без сопровождения родителей - согласие на сопровождающее лицо, заграничный паспорт, 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 группы.

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).

ПК 5.9 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

Экскурсовод (руководитель) туристской группы должен ознакомить всех участников с инструкцией по обеспечению безопасности на экскурсионных маршрутах и требовать их неукоснительного выполнения. В инструктаже экскурсионного маршрута подробно описано что обязаны делать туристы и РТГ, на что имеют право и что запрещается. Также что должен делать РТГ перед началом поездки, во время неё и в промежуточных пунктах путешествия. Основная обязанность туриста – соблюдение техники безопасности, запрещается употребление алкогольных и наркотических средств. РТГ в первую очередь обязан следить за безопасностью туристов, их поведением и надлежащим выполнением услуг на маршруте. А при любых форс-мажорных ситуациях сообщать в отправляющую фирму.

В инструктаже активного тура большая часть отводится описанию сложности маршрута, необходимой одежды и экипировки. Также описываются отдельные части маршрута (пеший, сплав, восхождение на гору) и необходимые подготовительные меры для них. На активном маршруте туриста также обязаны неукоснительно соблюдать все правила и рекомендации профессионального гида-сопровождающего. Гид в свою очередь должен хорошо знать маршрут, внимательно следить за группой, чтобы никто не отстал и не получил травмы. Гид обязан уметь оказывать первую помощь при различных травмах в полевых условиях, при необходимости корректировать программу в связи с погодными условиями.

В инструктаже на водном маршруте по пунктам описано, что турист должен сделать перед началом, как действовать в случае падения в воду или перевороте судна, где разрешено\запрещено купаться и общие правила по экипировки и снаряжению. Водные туры сопровождает профессиональный гид, который должен следить за всей группой, физическим и психологическим состоянием каждого туриста, уметь своевременно оказать доврачебную медицинскую помощь.

В проанализированных инструктажах дана исчерпывающая информация относительно каждого участника маршрута, правила, которые они должны соблюдать, рекомендации по снаряжению, экипировки и поведению на определённых территориях путешествия.

ПК 5.10 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

Должностные обязанности.

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 (ваучер, отчет, пр.).
 - 5) Постоянно находится с туристской группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов.
 - 6) Информировывает туристов о правилах, условиях времяпровождения в незнакомом месте.
 - 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.
- Права.
- Руководитель туристской группы имеет право:
- 1) Получать от агентства необходимую информацию по конкретному маршруту (телефоны и адреса принимающей стороны, консульств (посольств) России, пр.).

2) Требовать от принимающей стороны надлежащего выполнения условий обслуживания туристской группы.

3) Требовать от руководства агентства:

- предоставления бесплатного проезда, трансфера, проживания и питания на маршруте;
- обеспечения всеми необходимыми на маршруте документами и справочными материалами;

- компенсации непредвиденных (документально подтвержденных) расходов, связанных с выполнением обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией.

4) Знакомиться с документами, определяющими его права и обязанности по занимаемой должности, критерии оценки качества исполнения должностных обязанностей.

5) Запрашивать лично или по поручению непосредственного руководителя от руководителей подразделений агентства и специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.

ПК 5.11 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

Существует несколько мер по обеспечению безопасности туристов на маршруте: информирование туристов, страхование, обучение персонала.

Существует несколько мер по обеспечению безопасности туристов на маршруте: информирование туристов, страхование, обучение персонала.

Страхование – способ защиты жизни, здоровья, имущества туристов от возможного причинения ущерба, от посягательств третьих лиц. Наиболее распространенные виды страхования в туризме: личное (страхование медицинских расходов на лечение), имущественное (страхование багажа, автомобиля и др.), гражданской ответственности (страхование ответственности перед третьими лицами), страхование отпусков и поездок (на случай вынужденной отмены) и др. Страхование все чаще становится обязательным условием любого тура.

Обучение персонала поведению в непредвиденных обстоятельствах также является необходимым условием обеспечения безопасности. Первоочередной заботой всех работников должна быть защита туристов от возможных факторов риска. На предприятиях открываются специализированные службы безопасности, организуется обучение персонала, проводятся тренинги и инструктажи сотрудников, отрабатывается их взаимодействие в разных условиях.

Самый важный аспект обеспечения безопасности туристов – высокая квалификация и подготовка персонала для сопровождения туристской группы. Именно руководитель (гид, сопровождающий, инструктор) несёт ответственность за жизнь и здоровье туриста на маршруте. Руководитель следить за тем, чтобы никто не отстал от группы во время экскурсий,

каждый раз садясь в автобус РТГ должен удостовериться в присутствии всех туристов. Также он провожает и встречает группу в аэропорту, помогает разместиться в гостинице. Перед каждой экскурсией РТГ встречается с туристами в холе отеля, информирует об особенностях предстоящей поездки, контролирует размещение в автобусе, проверяет наличие багажа. Перед посещением музеев РТГ должен проверить наличие входных билетов, при необходимости встретиться с музейным гидом, представить его группе. Водитель автобус должен регулярно проверять исправность транспортного средства, соответствие санитарно-гигиеническим требованиям, исправность кресел, кондиционеров и прочего оборудования.

ПК 5.12 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

На туристском предприятии контроль может осуществляться следующими способами:

- администрацией фирмы (контроль всей работы предприятия).
- сторонними организациями (соответствующие инспекции).

Методами контроля качества конкретной услуги (турпродукта) могут быть: визуальные (осмотр маршрутов и объектов) аналитические (анализ документации) социологические (опрос туристов).

Как способ предварительного контроля используется аналитический метод, то есть изучение документов по предоставляемой услуге с подробным её описанием (гостиница: расположение, этажность, номерной фонд, типы питания, время заезда\выезда, описание номеров разных категорий, санитарно-гигиенические условия и т.д.). Таким образом не видя объект можно теоретически оценить качество предоставляемых услуг.

Еще один способ – визуальный. Как пример, рекламный (информационный) тур, позволяющий воочию увидеть, попробовать, оценить качество всех услуг работником фирмы.

Также турфирма контролирует качество предоставляемых услуг с помощью РТГ, который при несоблюдении каких-либо норм (транспорт, размещение, питание и т.д.) сообщает об этом в фирму.

Как итоговый контроль используется социологический метод, а именно опрос туристов о качестве предоставленных услуг после окончания тура. Также анкетирование можно проводить до реализации конкретного турпродукта с целью создания востребованной программы обслуживания.

ПК 5.13 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Туристские отчеты – единственный источник информации о районах путешествия. Подготавливая маршрут, мы пользуемся отчетами наших предшественников. Как должен составляться отчет:

1) Текстовая часть

Текстовая часть отчета должна содержать следующие разделы:

- справочные сведения о путешествии;
- сведения о районе путешествия - обязательно для походов V-VI категории, для остальных - по указанию МКК;
- организация путешествия;
- график движения и техническое описание маршрута;
- итоги путешествия, выводы, рекомендации;
- приложения.

2) Справочные сведения о путешествии:

- подробные сведения о нитке маршрута, протяженность и продолжительность маршрута, перечень отдельных его этапов с различными способами передвижения (для комбинированных путешествий);
 - название и шифр МКК, давшей заключение по заявочным материалам;
 - список группы с указанием фамилии, имени, отчества каждого участника, домашних адресов, туристского опыта и обязанностей в группе;
 - сведения о районе путешествия;
 - краткая общегеографическая характеристика района, в том числе описание природных особенностей района, данные о населенных пунктах и средствах сообщения между ними, сведения о местных достопримечательностях;
 - туристская характеристика района, основанная на собственных наблюдениях, а также на материалах, полученных из других источников.

3) Организация путешествия:

Предпоходная подготовка и тренировки, особенности разработки маршрута, основания для выбора основного и запасных вариантов. При изменении первоначального плана путешествия необходимо указать причины, вызвавшие эти изменения. Здесь же приводятся сведения о прохождении маршрута каждым участником (все ли препятствия были пройдены).

4) График движения и техническое описание маршрута:

Излагается техническая характеристика маршрута. Эти сведения приводятся в виде таблицы и раскрываются в тексте. Сложные участки маршрута (перевалы, пороги, переправы, места со сложным ориентированием) описываются более подробно, с указанием действий группы на них. Особое внимание должно быть уделено описанию мер по обеспечению безопасности на маршруте, а также способам ориентирования в условиях ограниченной видимости

5) Итоги путешествия, выводы, рекомендации:

Приводятся итоги путешествия, даются выводы по принятым в походе тактическим и техническим решениям, рекомендации по прохождению маршрута, отдельных препятствий, предлагаются наиболее интересные варианты.

б) Фотографии:

Фотографии, прилагаемые, к отчету, должны характеризовать сложные участки маршрута, показывать действия группы на них, помогать последующим группам ориентироваться на местности, подтверждать прохождение маршрута всей группой, отображать природу и достопримечательности района.

ПК 5.14 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, гостиницах. 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 некатегорийного 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 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).

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 поисково-спасательных работ. Заявочная книжка (в двух экземплярах) вместе с заполненной маршрутной книжкой представляется на рассмотрение маршрутно-квалификационной комиссии, соответствующих добровольных спортивных обществ, 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 5.15 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

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

Распространены пять способов представления полученных результатов: выступление, отчет, доклад, обзор, брошюра. Следует подчеркнуть, что маркетинговые исследования в туристском предприятии должны проводиться на системной основе и носить комплексный характер. Основными направлениями этой деятельности являются исследования внешней среды, туристского продукта, рынка, потребителей и конкурентов.

Проектирование туров основывается на результатах маркетингового исследования туристского рынка. Маркетинговое исследование может проводиться силами самого туроператора либо с привлечением профессионалов. Маркетинговое исследование рынка состоит из выполнения ряда поочередных этапов:

- 1) сегментирование рынка;
- 2) определение потребностей членов каждого выделенного сегмента;
- 3) определение возможностей оператора в качественном и эффективном удовлетворении потребностей выделенных сегментов;
- 4) определение степени охвата потребителей того или иного сегмента конкурирующими туроператорами;
- 5) выбор фокус-группы (групп);
- 6) детализация потребностей членов фокус-группы;
- 7) позиционирование турпроекта.

ПК 5.16 Формировать туристский продукт.

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

Туристский продукт формируется исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста из услуг организаций, причастных к обслуживанию туристов на отдыхе и в путешествии.

К таким организациям относятся транспортные компании, гостиницы, рестораны, кафе, экскурсионные фирмы, музеи и выставочные залы, спортивные и курортные организации.

При формировании туристского продукта туроператор осуществляет поиск следующих контрагентов:

- организаций гостиничной сферы и иных организаций, оказывающих услуги по размещению и проживанию туристов;
- организаций-перевозчиков, других организаций, оказывающих услуги по транспортному обслуживанию, в частности организаторов чартерных программ, а также обладателей прав на такие услуги;
- организаций общественного питания и прочих организаций, оказывающих услуги по питанию туристов, а также обладателей прав на такие услуги;
- экскурсионных бюро и иных организаций, оказывающих услуги по экскурсионному обслуживанию (в частности, организаторов круизов, сафари и т.п.), а также обладателей прав на такие услуги;

- медицинских учреждений и организаций, санаториев, профилакториев и других организаций, оказывающих услуги по медицинскому обслуживанию, а также обладателей прав на такие услуги;

- организаций культуры, спорта и иных организаций, оказывающих услуги культурно-просветительского, культурно-развлекательного и спортивного характера, и иных организаций, оказывающих такие услуги, а также обладателей прав на такие услуги;

- страховых организаций, оказывающих услуги по страхованию туристов во время турпоездки, в том числе по страхованию туристов от несчастных случаев и медицинскому страхованию;

- организаций или физических лиц, оказывающих услуги гидов-переводчиков, сопровождающих;

- организаций, оказывающих иные услуги, используемые при формировании туристского продукта;

- туроператоров по приему туристов, обеспечивающих предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

Туроператор приобретает право на услуги, входящие в тур, на основании договоров с лицами, предоставляющими отдельные услуги, или с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

Следует отметить, что сформированный на основании маршрута и конкретного спроса туристский продукт не может сразу стать товарным продуктом, подходящим для продажи.

Он должен пройти следующие этапы:

- экспериментальное внедрение;
- реклама и презентация;
- продажа.

Этап формирования туристского продукта включает в себя «сборку» ряда услуг. Кроме составления такого набора формирование туристского продукта предусматривает его технико-экономическое обоснование, так как низкорентабельный продукт в конечном итоге является несостоятельным.

Если туристский продукт прошел по всем критериям, то необходимо его экспериментальное внедрение. Оно может быть совмещено с рекламным бесплатным (или льготным) круизом, автобусным путешествием и т.д. По результатам пробного рекламного путешествия ведется его презентация, а также последующая рекламная кампания. После этого производится калькуляция затрат, определяется норма прибыли, рассчитывается цена и формируется система льгот (скидок).

Далее сформированный турпродукт в виде туристской путевки реализуется через турагентов, бюро по реализации или через бюро путешествий и экскурсий, которые являются посредниками между туристом и организациями, оказывающими услуги (гостиницы, организации питания, экскурсионные службы, музеи, спортивно-оздоровительные комплексы).

ПК 5.17 Рассчитывать стоимость туристского продукта.

Себестоимость туристского продукта складывается из суммы переменных и постоянных затрат на организацию тура.

К переменным (прямым и косвенным) затратам относится стоимость: размещения туристов в гостинице, заказного питания, перевозки, экскурсий, трансфера и организации встречи/проводов, а также комиссионные турагентам и расходы на руководителя группы.

К основным постоянным затратам туристской фирмы относятся: аренда офиса, заработная плата управленческого и иного персонала с отчислениями на социальное страхование, затраты на общую рекламу, прочие общехозяйственные расходы.

1) Стоимость проживания

При формировании тура разрабатывается программа обслуживания туристов, в которой четко определяется количество ночевки в гостиницах. Большое влияние на цену, предлагаемую гостиницей за проживание, оказывает ее классность, месторасположение, сезон заезда, количество человек в группе, длительность проживания.

За основной вариант при расчетах стоимости проживания берется размещение двух человек в двухместном номере. В этом случае полная стоимость проживания одного туриста при двухместном проживании определяется по формуле:

$$R_{упр.} = R + Дм. + Дмб. \quad (2),$$

где:

$R_{упр}$ – стоимость проживания одного туриста в двухместном номере без дополнительных удобств;

Дт. – доплата за телевизор;

Дмб. – доплата за мини-бар.

2) Стоимость питания

В большинстве зарубежных гостиниц стоимость питания входит в стоимость проживания. В российских гостиницах, особенно соответствующих категории 2-3 звезды, как правило, этого нет. Расчет стоимости питания туриста в этом случае является довольно затруднительным делом.

При организации питания туристов могут применяться системы питания: полный пансион (завтрак, обед, ужин – в международном обозначении «full board», или «FB»),

полупансион (завтрак и обед или обед и ужин – «half board», или «НВ»), только завтрак (bed and breakfast, или «ВВ»).

Стоимость питания туриста определяется по следующей формуле:

$$R_{\text{пит.}} = R_{\text{пит.}} \cdot T_{\text{тур.}},$$

$R_{\text{пит.}}$ – стоимость питания одного туриста (взрослого или ребенка) в сутки;

$T_{\text{тур.}}$ – продолжительность тура в сутках.

3) Стоимость перевозки

Стоимость перевозки зависит от вида используемого транспорта и условий его предоставления.

При поездках внутри России или в сопредельные с ее территорией государства на расстояния до 300-400 км чаще всего используется автобусный транспорт, который может принадлежать турфирме или автотранспортному предприятию и арендоваться турфирмой. Арендная плата может быть двух видов: почасовая или покилометровая.

Автобус может арендоваться на весь тур или только на перевозку туристов из одного населенного пункта в другой. Если туристский маршрут связан с посещением нескольких населенных пунктов, то удобнее заказывать автобус на весь тур, хотя это может быть и дороже.

Стоимость перевозки одного туриста за время действия аренды можно определить по следующей формуле:

$$R_{\text{пер.}} = R_{\text{ар.}} / N_{\text{тур.}} \cdot Y \quad (3),$$

где:

$R_{\text{ар.}}$ – стоимость аренды автобуса (полная);

$N_{\text{тур.}}$ – количество туристов в группе.

Аналогично рассчитывается стоимость перевозки туристов при использовании на правах аренды любого транспорта (авиационного, железнодорожного, водного). Если же турфирма для организации тура закупает часть мест в транспорте, совершающем регулярные пассажирские перевозки по данному маршруту, то персональная стоимость перевозки для каждого туриста определяется ценой билета по данному маршруту с учетом предоставляемой групповой скидки в соответствии с выбранным туристом уровнем комфортности поездки.

4) Стоимость экскурсионного обслуживания.

В стоимость тура, как правило, входит стоимость проведения запланированных экскурсий. Стоимость экскурсионного обслуживания зависит от цены входных билетов в музеи, парки и т.д., услуг гида, экскурсовода или местного бюро экскурсий. В себестоимость включается либо стоимость группового билета, либо результат перемножения стоимости одной экскурсии на количество туристов.

В случае проведения экскурсии по групповому билету стоимость ее в расчете на одного туриста определяется по формуле:

$$R_{\text{экс.}} = R_{\text{экс.}} / N_{\text{тур.}} \quad (4),$$

где:

$R_{\text{экс.}}$ – стоимость групповой экскурсии;

$N_{\text{тур.}}$ – количество туристов в группе.

В полную стоимость тура входят комиссионные турагентам. Они в расчете на одного туриста не пересчитываются, а добавляются в виде процента ко всей стоимости тура.

6 Индивидуальное задание

Изучение способов контроля наличия туристов

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, а также за наличие туристов.

Рассмотрим различные виды контроля, их отличия и преимущества.

1. Физический контроль: физический контроль включает использование физических барьеров, таких как турникеты, ограждения, билетные кассы и т.д., для регулирования доступа туристов к определенным объектам или территориям. Преимущества этого метода включают простоту внедрения, возможность точного подсчета посетителей и эффективное ограничение доступа в определенные зоны.

2. Электронный контроль: электронный контроль включает использование систем сканирования, бесконтактных карт, RFID-технологий и других электронных средств для отслеживания движения туристов. Преимущества включают автоматизацию процесса контроля, возможность быстрого анализа данных и создание точных отчетов о посещаемости.

3. Использование видеонаблюдения: системы видеонаблюдения позволяют в реальном времени отслеживать движение туристов на объекте. Преимущества включают возможность дистанционного контроля, обнаружение инцидентов безопасности и возможность анализа поведения посетителей для улучшения сервиса.

4. Анализ данных мобильных приложений: многие туристические объекты используют мобильные приложения для отслеживания посещаемости. Преимущества включают возможность персонализированного контроля, сбора данных о предпочтениях туристов и предоставления информации о местоположении и интересных местах.

Каждый из этих видов контроля имеет свои преимущества и может быть эффективным в определенных ситуациях. Комбинация различных методов контроля позволяет обеспечить более полное и точное отслеживание наличия туристов, что важно для обеспечения безопасности и комфорта посетителей туристических объектов. Также мы можем разделить способы контроля наличия туристов на предварительный контроль - осуществляется до фактического начала работ. Средства осуществления - реализация определенных правил, процедур и линий поведения. Анализ профессиональных знаний и навыков, необходимых для выполнения должностных обязанностей, отбор квалифицированных людей, составление бюджета, выработка стандартов минимально допустимых уровней качества, проведение проверок;

1 текущий контроль. Осуществляется непосредственно в ходе проведения работ. Базируется на измерении фактических результатов, полученных после проведения работы.;

2 заключительный контроль. Одна из функций состоит в том, что контроль дает руководству информацию, необходимую для планирования, если аналогичные работы предполагается проводить в будущем. Также способствует мотивации, так как измеряет достигнутую результативность.

Изучение способов контроля наличия туристов представляет собой важный аспект управления туристическими потоками и обеспечения безопасности и комфорта туристов.

Заключение

Целью практики являлось закрепление студентами полученных теоретических знаний на основе практического участия в деятельности виртуальной туристической фирмы, приобретение опыта профессиональной деятельности и самостоятельной работы в сфере реализации туристского бизнеса, сбор, анализ и обобщение материалов для подготовки материалов отчета по практике. В процессе прохождения практики были закреплены знания, полученные на лекционных и практических занятиях, приобретены практические навыки. Во время практики был предоставлен полный доступ к необходимой документации, давалась информация и ответы по всем интересующим вопросам. Неоднократно предоставлялась возможность проявить собственный потенциал, проявить способности, инициатива только приветствовалась и поощрялась. Для примера исследования было выбрано предприятие АО «Приморское агентство авиационных компаний».

АО «Приморское агентство авиационных компаний» имеет большой стаж работы на рынке туруслуг и занимает прочную нишу в данной сфере. Компания имеет большое количество филиалов, использует в работе современные технологии, а в компании работают лучшие сотрудники. Клиентам оказывают услуги по продаже авиа и железнодорожных перевозок, туристических услуг, страхованию пассажиров, оформлению виз и прочих услуг, связанных с организацией поездок. За все года существования на рынке туристских услуг компания АО «Приморское агентство авиационных компаний» стремится увеличивать географию обслуживания туристов и объем реализованных услуг, при этом уделяет значительно внимание качеству и уровню обслуживания клиентов компании. Один из приоритетов компании – это предоставление высокого уровня сервиса и качества услуг по соответствующим ценам при постоянном внедрении новейших достижений в области технологий. Квалифицированные сотрудники при работе используют, определенную последовательность этапов, благодаря чему желание любого клиента будет исполнено.

Развитие туристской деятельности на предприятии напрямую зависит от обеспечения безопасности туристов, от уровня защиты их жизни, здоровья, имущества. Для этого в АО «Приморское агентство авиационных компаний» принимается ряд мер по обеспечению безопасности туристской деятельности, благодаря чему туристам предоставляется полная безопасность, сохранность их имущества, а также безопасность при совершении путешествий. Исходя из вышеперечисленного можно подвести итог, что за время прохождения практики было определено, что турфирма на сегодняшний день успешно работает на рынке, предоставляет качественный продукт, полностью соответствующий всем нормам документации и ожиданиям клиентов.

Список используемых источников

- 1 Туризм: польза, классификация, особенности и советы начинающим туристам: [сайт]. – URL: <https://rsport.ria.ru> (Дата обращения: 19.05.2024)
- 2 АО «Приморское агентство авиационных компаний»: [сайт] – <https://biletur.ru/about> (Дата обращения: 20.05.2024)
- 3 Федеральный закон "О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей" от 08.08.2001 N 129-ФЗ: [сайт]-URL: <https://www.consultant.ru> (Дата обращения: 20.05.2024)
- 4 Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ: [сайт]-URL: <https://www.consultant.ru> (Дата обращения: 22.05.2024)
- 5 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов: [сайт]-URL: <https://docs.cntd.ru> (Дата обращения: 22.05.2024)
- 6 Этика и этикет в работе турагента: [сайт]-URL: <https://otherreferats.allbest.ru/> (Дата обращения: 25.05.2024)
- 7 Правила безопасности в походе: [сайт]-URL: <https://samara-ohrana.ru> (Дата обращения: 03.06.2024)
- 8 Качество туристской услуги: [сайт]-URL: <https://zpp.rospotrebnadzor.ru> (Дата обращения: 03.06.2024)
- 9 Качество турпродукта: [сайт]-URL: <https://studopedia.ru> (Дата обращения: 04.06.2024)
- 10 Качество туристского обслуживания (сервиса): [сайт]-URL: <https://bstudy.net> (Дата обращения: 04.06.2024)
- 11 Турпродукт: [сайт]-URL: <https://svastour.ru> (Дата обращения: 06.06.2024)
- 12 Туристам: [сайт]-URL: <https://tourism.gov.ru> (Дата обращения: 06.06.2024)

Приложение А

Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»

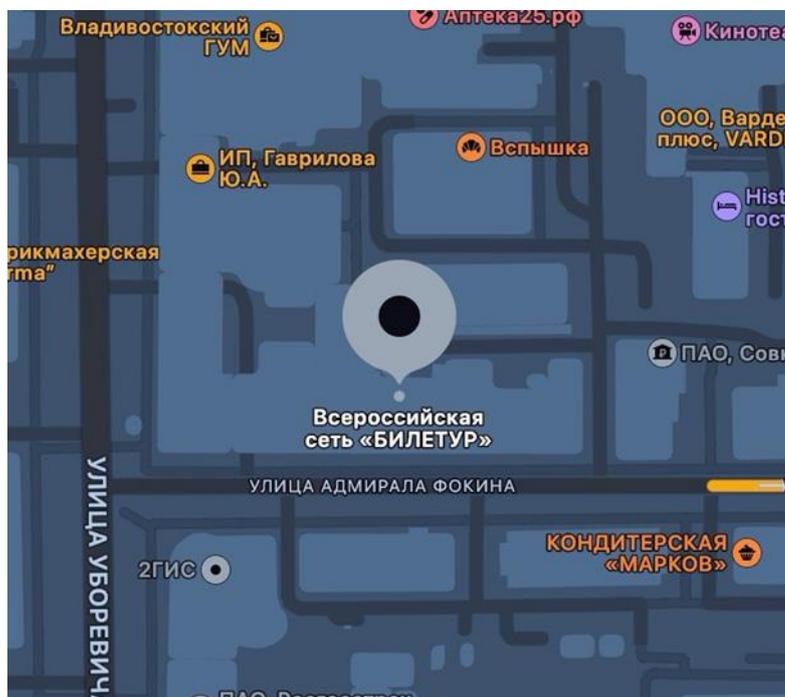


Рисунок А.1 – Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Приложение Б

Схема организационной системы управления

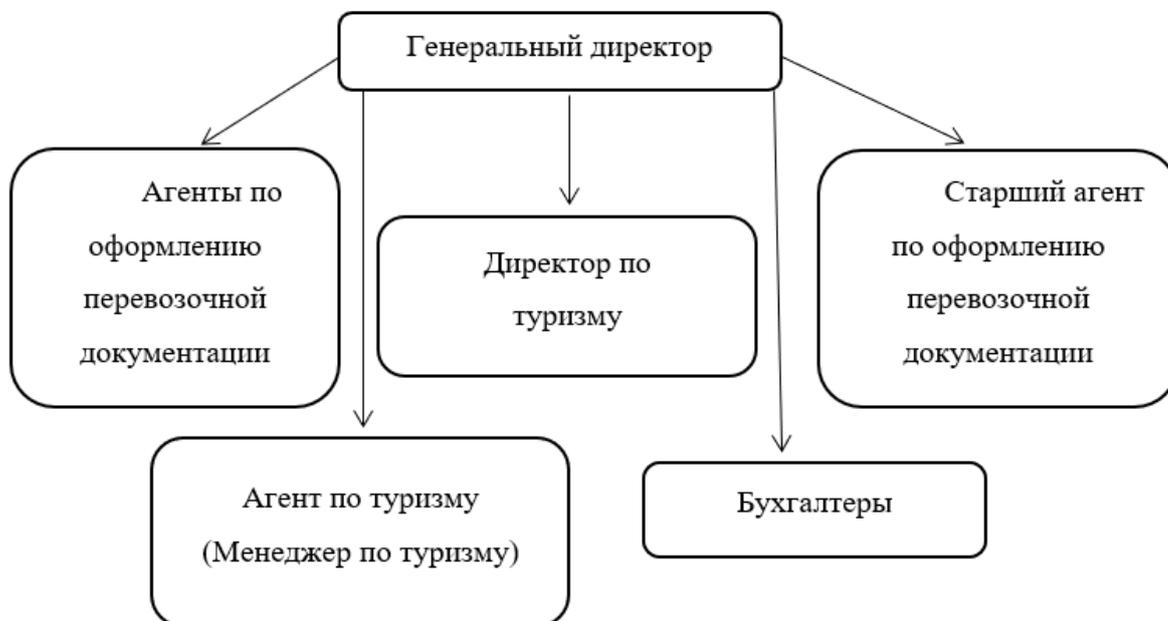


Рисунок Б.1-- Схема организационной системы управления АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Приложение В

Официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний»

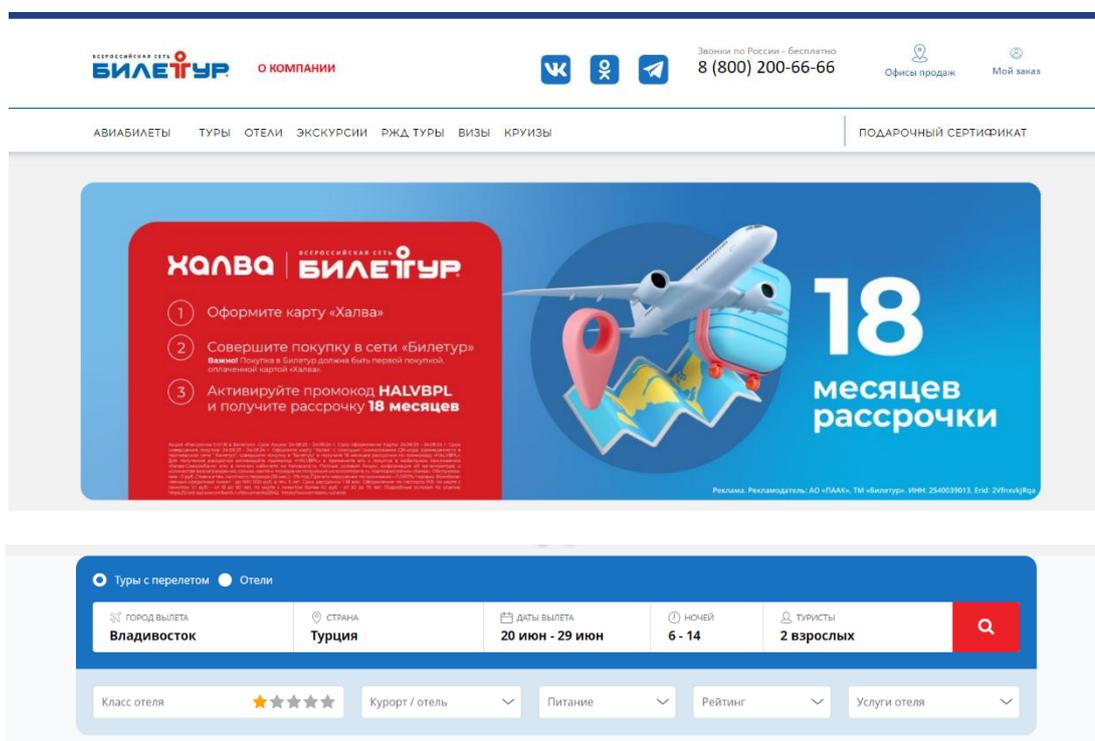


Рисунок В.1 – Официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) **Бутылина Елизавета Вячеславовна**
 обучающийся(аяся) 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 АО «Приморское агентство авиационных компаний», 690091, Приморский край, г.
 Владивосток, ул. Тигровая, д. 20а.
 Виды и объем работ в период учебной практики

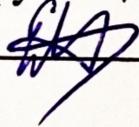
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	1
2	Определение и анализ потребности заказчика.	7
3	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах 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 консульствах 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 средства при формировании туристского продукта.	8
23	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте.	8

	Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	
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

 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Бутылина Елизавета Вячеславовна

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 АО «Приморское агентство авиационных компаний», 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Тигровая, д. 20а.

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.	<i>Отлично</i>
	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 турпоездов, составление программ тура и турпакета.	<i>Хорошо</i>
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Выбор оптимального туристского продукта.	<i>Отлично</i>
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета.	<i>Отлично</i>
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки,	Оперировать актуальными данными о туристских услугах,	<i>Отлично</i>

	ваучеры, страховые полисы)	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.	Отлично
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта. Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	Отлично
Итоговая оценка по ПМ 01. Предоставление турагентских услуг			
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.	Отлично
	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.	Отлично
	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 Обеспечивать безопасность	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении	Отлично

	туристов на маршруте	на 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.	отлично
	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			отлично
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 3.3 Формировать	Предоставление сопутствующих услуг.	отлично

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

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 20 июня 2024 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия

Ибрагимова О.Н.
подпись

Ибрагимова О.Н.
Ф.И.О.

М.П.



ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент(ка)

Бутылина Елизавета Вячеславовна
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа СО-ТУ-22-2

Место прохождения практики АО «Приморское агентство авиационных компаний»,
690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Тигровая, д. 20а.

Сроки прохождения с «10.05.2024» по «20.06.2024»

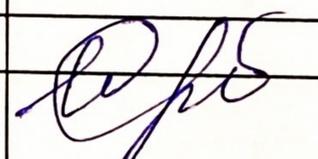
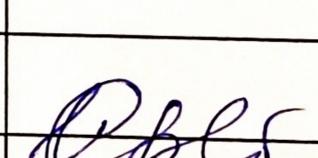
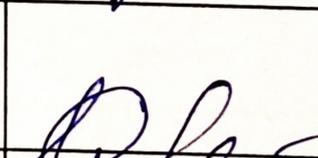
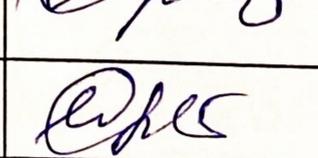
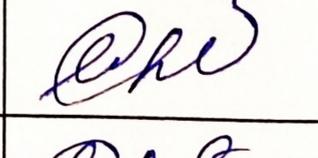
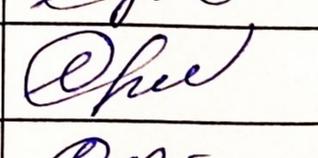
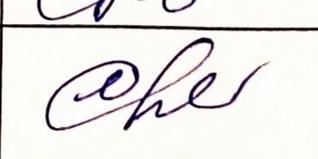
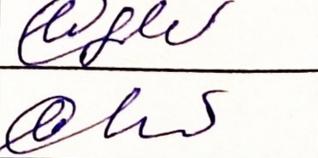
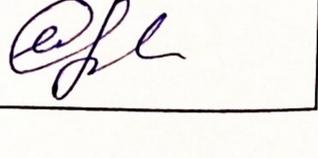
Инструктаж на рабочем месте «10» мая 2024 г

дата


подпись

Ибрагимова О.Н.

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.	отл.	
11.05	Определение и анализ потребности заказчика.	отл.	
13.05	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	хор.	
14.05	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	отл.	
15.05	Выбор оптимального туристского продукта.	отл.	
16.05	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	отл.	
17.05	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.	отл.	
18.05	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.	отл.	
20.05	Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	отл.	
21.05	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	отл.	
22.05	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	отл.	
23.05	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.	отл.	
24.05	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	отл.	
25.05	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.	отл.	
27.05	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	отл.	
28.05	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	отл.	

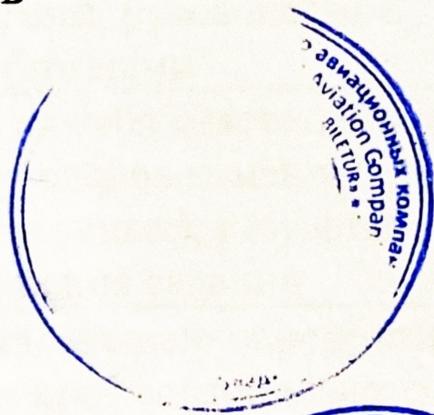
29.05-30.05	Сопровождения туристов на маршруте.	кор.	<i>Орлс</i>
31.05-01.06	Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	отл.	<i>Орлс</i>
03.06-04.06	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.	отл.	<i>Орлс</i>
05.06-06.06	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	отл.	<i>Орлс</i>
07.06-08.06	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	отл.	<i>Орлс</i>
10.06-11.06	Оформлять отчёт о туристской поездке. Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.	отл.	<i>Орлс</i>
12.06	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	отл.	<i>Орлс</i>
13.06	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	отл.	<i>Орлс</i>
14.06	Предоставление сопутствующих услуг.	отл.	<i>Орлс</i>
15.06	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	отл.	<i>Орлс</i>
17.06	Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам. Оформлять страховые полисы.	отл.	<i>Орлс</i>
18.06-19.06	Оформление отчёта практики	отл.	<i>Орлс</i>
20.06	Дифференцированный зачет	отл.	<i>Орлс</i>

Руководитель

Орлс
подпись

Ибрагимова О.Н.
Ф.И.О

М.П.



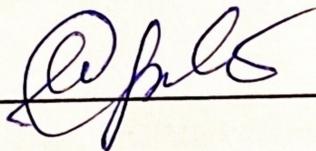
Характеристика деятельности студентки
Бутылина Елизавета Вячеславовна
 группы СО-ТУ-22-2 при прохождении учебной практики

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	<i>Высокий</i>
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	<i>Высокий</i>
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	<i>Высокий</i>
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	<i>Высокий</i>
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	<i>Высокий</i>
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	<i>Высокий</i>
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	<i>Высокий</i>
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	<i>Средний</i>

ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	Высокий
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	Высокий
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	Высокий
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности	Высокий
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, 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	Средний
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта	Высокий
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	Высокий
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	Высокий
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	Высокий
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	Высокий
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	Высокий

ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	Средний
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)



Ибрагимова О.Н.

М.П.



Характеристика

Бутылина Елизавета, студентка 2 курса, специальности «Туризм» проходила учебную практику в туристской фирме АО «Приморское агентство авиационных компаний», с «10» мая 2024 г. по «20» июня 2024 г., расположенной по адресу 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В.

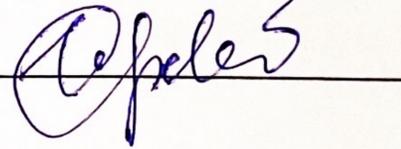
За время прохождения практики Бутылина Елизавета ознакомилась со структурой организации, порядком ведения кадрового делопроизводства, учета и хранения документов, проявила коммуникативные навыки.

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

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

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Руководитель практики от организации Ибрагимов О.Н.





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

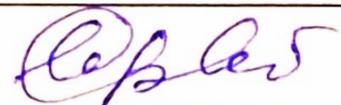
НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Бутылина Елизавета Вячеславовна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-22-2
согласно приказу ректора № 3414-с от 24.04.2024 года
направляется в АО "Приморское агентство авиационных компаний", 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 Д.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
АО Прессорское	10.06.2024	
агентство авиационных компаний	20.06.2024	