МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»

Академический колледж

# ОТЧЕТ
# ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

## по профессиональному модулю
## ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»

## ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

## ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

период с «28» ноября по «25» декабря 2023 года

Студент группы СО-ТУ-21-1 _____ М.В. Назарян

Наименование предприятия: АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Руководитель практики
от предприятия _____ О.Н. Ибрагимова

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО _____ И.В. Григорьевская

Владивосток 2023

# 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 собственности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний» ……....5

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений ……7

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»……..……8

1.5 Перспективы развития предприятия……..……9

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний» ……...……...…..…11

2.1 Анализ деятельности предприятия……..11

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ……...11

2.3 Информационные технологии предприятия…….……..12

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта ……...14

4 Система обеспечения безопасности ……...15

5 Технология формирования профессиональных компетенций ……16

6 Индивидуальное задание ……30

Заключение ……..32

Список использованных источников ……33

Приложение А. Логотип АО «Приморское агентство авиационных компаний»…….34

Приложение Б. Официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний»……..35

# Введение

Туризм – временное перемещение людей с места своего постоянного проживания в другую страну или местность в пределах своей страны в свободное время в целях получения удовольствия, отдыха, оздоровительных, гостевых, познавательных или в профессионально-деловых целях, но без занятия оплачиваемой работы в посещаемом месте.

Цель туризма – один из главных и определяющих его признаков. В классической теории туризма признается всего семь общих целей, по которым туризм отграничивается от путешествий вообще: оздоровительная (восстановление духовных и физических сил человека, а также лечение); познавательная (совершенствование и углубление знаний о природе естественных явлений, прошлом и настоящем человечества, истории и культуре других стран и народов); спортивная (подготовка и участие в соревнованиях и играх на профессиональном и любительском уровнях, а также участие в качестве зрителей); профессионально-деловая (бизнес-поездки, участие в конференциях, конгрессах, семинарах, обмен опытом, профессиональное обучение); религиозная (паломнические, культовые, культурно-исторические по изучению религии и культов); гостевая и ностальгическая (посещение родственников, мест исторического проживания).

Роль туризма в мировой практике постоянно возрастает. Будучи одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамичных отраслей, туризм обеспечивает 10% оборота производственно-сервисного рынка планеты. Политическое значение туризма, особенно международного, заключается во взаимном сближении, обмене мнениями и взглядами между жителями разных стран и континентов. Туризм может способствовать установлению связи между народами, закладывая основы для мирного сотрудничества, и послужить одним из путей укрепления мира.

Целью производственной практики является закрепление знаний, полученных на лекционных и практических занятиях, приобретение практических навыков в сфере туризма.

В ходе данных компетенций в период с 28.11.2023 по 25.12.2023 необходимо научиться:

а) определять и анализировать потребности заказчика;

б) выбирать оптимальный туристский продукт;

в) выявлять и анализировать запросы потребителей и возможности их реализации, информировать потребителей о туристских продуктах;

г) 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;

д) контролировать качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.

В качестве примера для исследования была выбрана туристская фирма 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»

АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «Билетур») – лидер рынка Дальнего Востока по продаже авиабилетов и туристических услуг. 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 Билетур – это Всероссийская сеть, насчитывающая более 50 филиалов по всей России: Москва, Санкт-Петербург, Приморский и Хабаровский край, Еврейская Автономная область, Сахалин и Камчатка [1].

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

За время своего развития компания получила множество наград и благодарностей.

Компания включена в Список туристических организаций Приморского края, имеющих право на осуществление деятельности в рамках Соглашения с КНР от 29.02.2000 о безвизовых групповых туристических поездках [2].

## 1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма собственности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Учредительные документы – документы, определяющие индивидуальные особенности статуса конкретного юридического лица в рамках действующего законодательства.

Компания «Билетур» является акционерным обществом.

Акционерное общество (АО) – предприятие, нацеленное на получение прибыли, с уставным капиталом, разделенным на акционеров. Количество акционеров определяется уставом, где закрепляются их права, правила распределения прибыли, величина влияния и другие правила работы. Отличительной особенностью является то, что участники АО не несут ответственность за работу компании, не отвечают за ее долги. Их риск ограничен потерей стоимости акций.

Общее собрание акционеров имеет наивысшую власть, состоит из держателей обыкновенных акций и определяет основной вектор развития компании, распределяет прибыль.

Совет директоров подчиняется общему собранию. Выполняет решения совета правления, осуществляется оперативное управление и назначает исполнительного директора. В исключительных случаях, совет правления выпирает исполнительного директора. Директор, в свою очередь, выполняет поручения совета директоров и отчитывается перед ним за проделанную работу.

Если в уставных бумагах открытого акционерного общества прописан единоличный исполнительный орган – генеральный директор избирается советом правления на ежегодном собрании. Деятельность предприятия полностью подчиняется российскому законодательству, в частности Федеральному Закону РФ «Об акционерных обществах».

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

Учредительным документом АО «Приморское агентство авиационных компаний» характеризующегося неограниченным числом участников в нем, является устав. Об этом говорит ст. 11 ГК РФ, №208-ФЗ.

Учредительные документы АО «Приморское агентство авиационных компаний»:

– свидетельство ИНН;

– свидетельство ОГРН;

– устав АО «Приморское агентство авиационных компаний» от 23.05.2018;

– выписка из ЕГРЮЛ;

– карточка предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»;

– информация о цепочке собственников.

Таким образом, основным документом, определяющим деятельность АО «Приморское агентство авиационных компаний», является его Устав, зарегистрированный надлежащим образом.

Реквизиты предприятия:

– ОГР: 1022502275399;

– ИНН: 2540039013;

– КПП: 254001001.

Генеральный директор: Солодовникова Наталья Николаевна.

Юридический адрес: 690090 Приморский край, г. Владивосток, ул. Тигровая 20а [3].

Основным документом, определяющим деятельность АО «Приморское агентство авиационных компаний», является его Устав, зарегистрированный надлежащим образом.

## 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Под организационной структурой управления понимается упорядоченная совокупность устойчиво взаимосвязанных элементов, обеспечивающих функционирование и развитие организации как единого целого. Организационная структура занимает особое место во внутренней среде туристского предприятия.

Организационная структура управления представляется в виде системы оптимального распределения функциональных обязанностей, прав и ответственности, порядка и форм взаимодействия между входящими в ее состав органами управления и работающими в них людьми. Она направлена прежде всего на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями фирмы, распределения между ними прав и ответственности. В ней реализуются различные требования к совершенствованию систем управления, выражающиеся в тех или иных принципах [4].

Организационная структура АО «Приморское агентство авиационных компаний» представлена на рисунке 1.

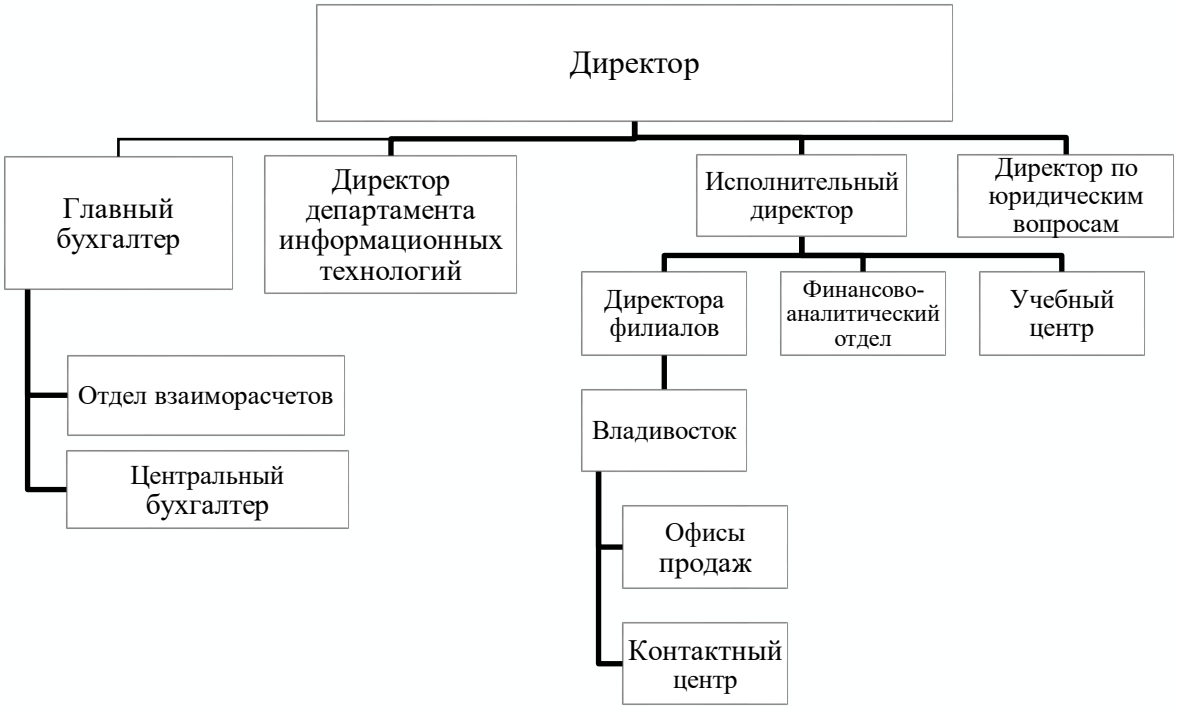


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия «Билетур», 2023 г.

Организационная структура АО «Приморское агентство авиационных компаний» является линейно-функциональной.

Генеральный директор АО «Приморское агентство авиационных компаний» работает с главным бухгалтером, исполнительным директором, директором по юридическим вопросам, директором департамента информационных технологий.

В компании «Билетур» 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;

– связь с операторами и средствами размещения;

– бронирование туров;

– оформление виз, страховок.

Менеджер службы приёма и размещения руководит деятельностью этой службы, решает конфликтные ситуации, которые возникают между персоналом или с клиентами. Администратор отвечает за проверку документов клиентов, оформляет гостя при заселении или при выселении, предоставляет номера, работает с жалобами клиентов, а также снабжает гостей необходимой информацией.

## 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Основные задачи деятельности АО «Приморское агентство авиационных компаний»: продажа авиа и железнодорожных билетов и туристические услуги.

Основные виды туристических услуг, оказываемых предприятием 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;

– кредитование на туры;

– организация чартерных рейсов;

– визовая поддержка;

– бронирование гостиниц;

– трансфер в/из аэропорт(-ов) по России и за рубежом;

– аренда.

Отдельной услугой агентства является продажа авиа и железнодорожных билетов:

– работа с ведущими авиакомпаниями, предоставление всех скидок и льгот авиакомпаний;

– помощь в подборе маршрута и тарифа при покупке авиабилета;

– бронирование авиабилетов в любую страну мира, на рейсы любых авиакомпаний;

– корпоративное обслуживание организаций;

– продажа железнодорожных билетов;

– система «купи билет в одном филиале, а забери в другом»;

– обмен и возврат авиабилетов, приобретенных в филиалах АО «Приморское агентство авиационных компаний» возможен в любом филиале, независимо от места его нахождения;

– авиабилеты в кредит;

– страхование пассажиров;

– онлайн бронирование;

– круглосуточная поддержка контактного центра [1].

В настоящее время туристский рынок очень изменчив и находится в нестабильном состоянии, поэтому для успешной работы туристское предприятие должно уметь подстраиваться под эти изменения. Прежде всего, это открытие новых направлений и совершенствование старых туров. За годы своей работы «Билетур» собрал устойчивую клиентскую базу, поэтому о заниженном спросе на свой продукт беспокоиться не стоит. Для улучшения позиции турфирмы «Билетур» и преодоления существующих слабых сторон необходимо определиться с выбором стратегии. В данной ситуации целесообразно выбрать стратегию роста. Результатом ее реализации станет появление у турфирмы долговременных конкурентных преимуществ, позволит расширить ассортимент предоставляемых услуг, а также привлечь новых клиентов.

## 1.5 Перспективы развития предприятия

Для успешного развития своей фирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний» необходимо изучать опыт конкурентов и видеть перспективы собственного развития. В основном, изучением конкурентов занимается отдел рекламы, который может выступать в роли «тайного покупателя». Нужно это для того, чтобы сравнить цены и качество продуктов своих соперников. Необходимо проработать свои слабые стороны, такие как: неразвитая инфраструктура, малая известность о туристских продуктах,

неразвитость рынка инвестиций, необходимого для развития материальной базы туризма. Положительно настроенная по отношению к фирме и хорошо информированная общественность является одним из решающих факторов её развития и совершенствования. Положительно настроенные клиенты – залог успеха. Также компании очень важно определить круг потенциальных клиентов фирмы, их запросы и пожелания, финансовые возможности и, исходя из этого, затем уже определять комплекс дальнейших действий, направленных на их завоевание и удержание. Развитие всех туристских направлений деятельности турфирмы «Приморское агентство авиационных компаний» осуществляется в достаточно сложных условиях, поскольку для предпринимательской деятельности в области туризма в последние годы характерна очень высокая степень конкуренции. Ассортимент у многих туркомпаний очень схожий, поэтому сложно продвинуться вперёд, тем более не усовершенствуя качество туристского продукта. Тем не менее, турфирма смогла занять собственную нишу на рынке туриндустрии города Владивостока и сформировать собственную клиентскую базу.

«Билетур» – прогрессивная компания и с каждым годом увеличивается её клиентооборот. За эти годы компания приобрела довольно большое количество постоянных клиентов и партнеров. Многие выбирают «Билетур», прежде всего потому, что её отличает надежность, высокое качество работы и уважение к клиентам.

Компания постоянно наблюдает за своими клиентами, узнаёт их предпочтения и старается улучшить свои возможности в обслуживании. Для того чтобы туристы могли рассказать о том, что именно в обслуживании их удовлетворяет, а что отталкивает, для этих целей на сайте компании имеется раздел для отзывов и предложений. Также можно высказывать своё мнение в социальных сетях. Очень важно, чтобы представители отдела рекламы научились прислушиваться к своим клиентам и их предпочтениям. Это важно для того, чтобы не потерять аудиторию, а также привлечь новую. Много новых идей в улучшении обслуживания и комфорта, если вдуматься, предложено самими туристами.

# 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

## 2.1 Анализ деятельности предприятия

Особой популярностью у компании пользуются рекреационный и спортивный виды туризма. Компания стремительно развивается на рынке туристских услуг. Туристы являются потребителями основных, дополнительных и сопутствующих услуг. «Билетур» предоставляет услуги, которые позволяют удовлетворить интерес людей, познакомиться с образом жизни, менталитетом и культурой других стран. Агентство «Билетур» сотрудничает с отелями, ресторанами и другими предприятиями. При разработке зарубежных туров «Билетур» поддерживает контакты с зарубежными консульствами, представительствами. Это позволяет получать оперативную информацию о планируемых мероприятиях, и всевозможных изменениях. АО «Приморское агентство авиационных компаний» работает со всеми зарубежными консульствами Владивостока: Генеральным консульством Социалистической Республики Вьетнам, Генеральным консульством Республики Индия, Генеральным консульством Республики Корея, Генеральным консульством Соединенных Штатов Америки, Генеральным консульством Украины, Генеральным консульством Японии, Консульством Австралии, Консульством Канады, Почетным консулом Королевства Таиланд, Почетным консулом Республики Филиппины.

Особой популярностью пользуются туры в Тайланд, Китай и Южную Корею. Компания стремительно развивается на рынке туристских услуг Приморья. Предприятие ориентировано как на внутренний рынок (туры по Приморью), так и международный.

## 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии

Виды деятельности и оказываемые услуги:

– туроператор по Испании, Италии. Всероссийская сеть АО «Приморское агентство авиационных компаний» аккредитована в генеральных консульствах этих стран, что позволяет оформлять визы в короткие сроки и по привлекательной цене;

– туроператор по Юго-Восточной Азии (Китай, Южная Корея, Япония, Таиланд, Вьетнам, Гонконг, Сайпан, Сингапур, Филиппины, Индия, Индонезия, Малайзия и многие другие страны);

– туроператор на Камчатке (экологические туры, сплав, рыбалка, охота, восхождения и др.);

– туроператор в Приморье (исторические, природные туры);

– организация чартерных рейсов;

– 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;

– аренда автобусов и микроавтобусов (Владивосток и Приморье).

Виды деятельности и оказываемые услуги:

– 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;

– транзитные перевозки через Сеул, Харбин, Лондон, Амстердам, Франкфурт, города России, страны СНГ, Америки, Азии, Европы;

– корпоративное обслуживание организаций;

– оформление групповых перевозок;

– продажа железнодорожных билетов;

– единая справочная служба;

– единая служба бронирования авиабилетов;

– возможность возврата, обмена, получения авиационных и железнодорожных билетов, оплаченных в кассе Агентства, в городах: Москва, Санкт-Петербург, Воронеж, Владивосток, Хабаровск, Благовещенск, Комсомольск-на-Амуре, Петропавловск-Камчатский, Южно-Сахалинск и в других точках продажи;

– заказ билетов по телефону и онлайн;

– доставка авиабилетов по организациям;

– продажа билетов в кредит;

– возможна любая форма оплаты.

Турфирма «Билетур» уделяет большое внимание организации обслуживания туристов в их путешествиях. Они предоставляют им всевозможные услуги, а также ответственно относится к безопасности своих туристов.

## 2.3 Информационные технологии предприятия

Применение информационных технологий ориентировано в первую очередь на автоматизацию профессионального труда конкретных специалистов. Решается эта задача за счет использования современных технических средств обработки, хранения и передачи

информации. Они выбираются исходя из объема и сложности выполняемых на предприятии задач. Под офисными программами на сегодняшний день понимаются как Excel-таблицы, приспособленные для ввода заявок и проставления отметки об оплате, так и сложные комплексные системы, позволяющие автоматизировать и оптимизировать бизнес-процессы турагентства. Также работа в текстовом редакторе Word. Наибольшее влияние современные компьютерные технологии оказывают на продвижение туристского продукта (распространение и продажи). Прежде всего это касается возможности формирования новых маркетинговых каналов продвижения и сбыта туристского продукта. В современном мире интернет занимает лидирующее положение практически во всех направлениях, имея официальный сайт, турфирма «Билетур» также развивает свои социальные сети, такие как Вконтакте, фейсбук и другие. Объявления также публикуются на торговых площадках. Преимущества работы турфирмы благодаря информационным технологиям позволяют ускорить развитие предприятия и ускорить продвижение информации в общество.

Офис АО «Приморское агентство авиационных компаний» полностью оснащён современной оргтехникой, это необходимо для быстрой и качественной работы турфирмы.

Оргтехника туристской фирмы «Билетур» включает в себя различные технические средства и программное обеспечение, которые используются для организации путешествий. Основными техническими средствами, используемыми в работе фирмы, являются компьютеры и серверы. Они необходимы для хранения и обработки информации о клиентах, бронировании гостиниц и билетов на транспорт, а также для работы с бухгалтерскими документами. Также в работе фирмы используются различные программы для автоматизации процессов. Например, программа для бронирования гостиниц и билетов на транспорт, программа для работы с клиентской базой данных, программа для ведения бухгалтерии и т.д.

Важным элементом оргтехники туристской фирмы «Билетур» является интернет-сайт. Он позволяет клиентам ознакомиться с предложениями фирмы, выбрать подходящий тур, забронировать гостиницу и купить билет на транспорт.

Также в работе фирмы используются различные виды связи, такие как телефон и электронная почта. Они позволяют поддерживать связь с клиентами и оперативно решать возникающие вопросы.

Таким образом, оргтехника туристской фирмы «Билетур» включает в себя различные технические средства и программное обеспечение, которые позволяют эффективно организовывать путешествия клиентов.

# 3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

АО «Приморское агентство авиационных компаний» в трудных условиях продолжает осуществлять продажу авиабилетов, железнодорожных билетов и туров. Для этого компания использует классические инструменты продвижения. В первую очередь компания создает привлекательный имидж.

К основным имиджевым составляющим турагентства можно отнести две вещи – логотип компании, как элемент внешнего имиджа предприятия, а также корпоративную культуру и ценности – как элемент внутреннего имиджа предприятия.

Логотип агентства представлен в Приложении А.

Также имеется сайт (Приложение Б). Он очень удобный в использовании. Визуально выполнен в приглушенных цветах, которые приятны глазам.

Отдельное внимание уделяется вопросам рекламной политики. Активно используется реклама в социальных сетях. Стоит отметить, что вопросами продвижения занимаются специалисты, работающие в отделе рекламы. Они публикуют разные новости о компании, а также сообщают о турах-новинках. Предприятие имеет активные группы в WhatsApp, Telegram, Вконтакте и других социальных сетях. Специалистам хорошо удаётся привлечь внимание покупателей.

Компания также активно участвует в выставках, с направленностью «Туризма».

Так в выставке PITE 2022 приняло участие 300 российских и зарубежных компаний. За три дня работы выставку и состоявшийся на Набережной ДВФУ Дальневосточный фестиваль «День путешественника» посетило более 43 тысяч человек [5].

# 4 Система обеспечения безопасности

Под безопасностью туризма понимают безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также отсутствие нанесения ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. В состав системы безопасности туризма входят также отдельные элементы системы экологической безопасности [6].

Цели системы безопасности туризма:

а) создание и поддержание на основе соблюдения баланса интересов системы туризма, ее подсистем, элементов и иных объектов безопасности в сфере туризма необходимого уровня защищенности от внутренних и внешних угроз безопасности;

б) обеспечение надежного существования и возможности прогрессивного развития системы туризма, ее подсистем и иных элементов, иных объектов безопасности в сфере туризма в условиях неопределенности.

Основные принципы системы безопасности туризма: законность, взаимная ответственность подсистем и иных элементов системы туризма по обеспечению безопасности системы туризма, культура безопасности туризма, системность, комплексность, гибкость, мобильность и повсеместность, надежность, непрерывность и необходимая достаточность, техническая оснащенность, компетентность и профессионализм, взаимодействие с правоохранительными органами и службами по чрезвычайным ситуациям, изучение и внедрение положительного опыта обеспечения безопасности, интеграция с международными системами безопасности туризма. В агентстве АО «Приморское агентство авиационных компаний» для осуществления безопасности самого предприятия, кадров, имущества и клиентов представлен полный комплекс защиты:

– охрана офиса посредством найма охранного агентства;

– информационная безопасность обеспечивается высоким уровнем защищенности доступа в Интернет, к почте, к счетам фирмы;

– финансовая безопасность определяется высокими показателями деятельности;

– кадровая безопасность определяется защитой сотрудников в процессе выезда, страхованием;

– безопасность клиентов формируется посредством инструктажей, страхования.

АО «Приморское агентство авиационных компаний» в обязательном порядке знакомит своих туристов с элементами риска каждой конкретной туристской услуги и мерами по его предотвращению.

# 5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг.

ПК 1.1 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.

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

В турагентстве «Билетур» таких проблем нет. Все работники имеют знания для того, чтобы привлечь внимание туристов и предоставить им нужный турпродукт.

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 преподносить. В «Билетур» такое отсутствует. Каждый менеджер имеет психологические навыки общения.

Обслуживание туриста в офисе начинается с приема, установления контакта и выявления его потребностей. При этом сотрудник турфирмы всегда должен помнить, что туристы покупают не свойства туристского продукта, 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 психологический контакт с клиентом.

ПК 1.2 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 со спецификой приобретенной туристом услуги;

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

Турагентство «Билетур» предоставляет достоверную информацию своим туристам, так как для них безопасность своих посетителей превыше всего. Также они могут предоставить по возможности дополнительную информацию, если туристы пожелают.

ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

Туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров и предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим турам, рассчитывает цены на туры, передает туры турагенту для их последующей реализации туристам. Турагент занимается продвижением сформированных туроператором туров: приобретает туры у туроператора и реализует их потребителю. Турагент добавляет к приобретаемому туру проезд туристов от места их проживания до первого по маршруту пункта размещения, от последнего на маршруте пункта размещения и обратно [7].

Сотрудничество между туроператором и турагентом приносит выгоду обеим сторонам. Наличие у туроператора широкой и разветвленной агентской сети обеспечивает:

– рост объемов продаж туристских продуктов;

– выход на новые рынки;

– экономию расходов на содержание собственного персонала, аренду помещений, их оборудование и др.

Преимущества сотрудничества для турагента с туроператором состоят в следующем:

– освобождение от деятельности по планированию и разработке условий тура, их согласованию с поставщиками услуг (гостиницами, предприятиями питания, транспорта и объектами культурно-зрелищной программы), получение иностранных виз и др.;

– уменьшение доли ответственности перед клиентом;

– расширение сферы деятельности благодаря сотрудничеству с несколькими туроператорами, специализирующимися на разных по содержанию и качеству турпродуктах;

– обеспечение коммерческой выгоды в результате использования имиджа фирмы-туроператора.

ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

Прием заявки на оказание туристских услуг и расчет стоимости по услуге происходит в соответствии с локальным актом, разработанным в фирме – «Публичной офертой на оказание туристических услуг». При оформлении туристского путешествия в офисе АО «Приморское агентство авиационных компаний»» турист получает на руки важные документы, подтверждающие его право на получение оплаченных услуг, а также исчерпывающую информацию об этих услугах. К таким документам относятся:

а) договор о реализации турпродукта;

б) туристская путевка;

в) информационный листок к путевке;

г) туристский ваучер;

д) памятка.

Турпутевка применяется туроператорами и турагентами, оказывающими услуги по реализации туристского продукта, которые обязаны вести учет бланков строгой отчетности (по сериям и номерам). Порядок учета, хранения, инвентаризации, осуществления контроля за надлежащим использованием бланков строгой отчетности «Туристская путевка» осуществляется согласно требованиям постановления Правительства РФ и других нормативных документов.

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

Турпутевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности [8].

Турпутевка является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта и оформляется после его подписания между туроператором или турагентом и заказчиком туристского продукта. Турпутевка приравнивается к кассовому чеку и предназначена для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

Страхование на время поездки за границу – это защита здоровья и имущества туриста в путешествии. То есть страхование выезжающих за рубеж – это неотложная медицинская помощь и возмещение расходов, связанных с болезнью и недомоганием; а также материальная компенсация при страховании от несчастного случая и компенсация убытков из-за непредвиденной отмены поездки или изменения ее сроков по независящим от вас причинам, компенсация в случае повреждения, утраты или задержки багажа, возмещение расходов в случае причинения вреда по неосторожности третьим лицам.

Туристский ваучер – это документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

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

Туристическая страховка – это страхование медицинских и медико-транспортных расходов граждан, выезжающих за рубеж. Несмотря на то, что по российскому законодательству этот вид страхования добровольный, во многих странах наличие такого полиса – обязательное условие при выдаче визы.

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

Виза – это разрешительный документ, дающий право человеку на пересечение тех или иных границ. Под визой понимается фактическое разрешение иностранцу на въезд на территорию другого государства.

Схема взаимодействия турагентства и визового отдела очень проста. Турагент собирает вместе с туристом все необходимые документы, передаёт туроператору на оформление визы. Туроператор относит в визовый отдел, а визовый отдел относит документы в Консульство страны. В основном, туристы оформляют визу через турагента, поэтому доставка пакетов документов является ключевым моментом при реализации турпродукта. Турагент доставляет необходимый пакет документов в офисы туроператоров, а потом забирает готовую визу и передает туристу.

Туристы часто обращаются в АО «Приморское агентство авиационных компаний» для оформления виз.

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.

Бланки строгой отчетности (БСО) – документы, предназначенные для оформления наличных денежных расчетов или расчетов с использованием платежных карт и приравниваемые к кассовым чекам. Такими документами могут быть, например, квитанции, проездные документы, путевки, абонементы. Они используются при оказании услуг населению.

Бланки строгой отчетности должны содержать следующие обязательные реквизиты:

– наименование документа, шестизначный номер и серия;

– наименование организации и ее организационно-правовая форма;

– местонахождение постоянно действующего исполнительного органа организации;

– ИНН, присвоенный организации;

– вид услуги;

– стоимость услуги в денежном выражении;

– размер оплаты наличными денежными средствами и (или) с использованием платежной карты;

– дата расчетов и составления документа;

– должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за совершение операции и правильность ее оформления, его личная подпись, печать организации;

– иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги, и которыми организация вправе дополнить документ.

Реквизиты данных документов устанавливают федеральные ведомства, уполномоченные на это законодательством.

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов.

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

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

– прийти в офис фирмы за получением пакета документов;

– 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 представительствами России.

ПК 2.2 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.

Перед началом поездки туристы обязаны:

1) пройти инструктаж по технике безопасности;

2) ожидать подхода автобуса в определенном месте сбора, не выходя на проезжую часть дороги;

3) спокойно, не торопясь, соблюдая дисциплину и порядок, собраться у места посадки;

4) по распоряжению сопровождающего пройти проверку наличия участников поездки;

5) не выходить навстречу приближающемуся автобусу;

6) после полной остановки автобуса, по команде сопровождающего, спокойно, не торопясь и не толкаясь, войти в салон, занять место для сидения.

Проведение инструктажа очень важно для безопасности туристов. При соблюдении правил, можно предотвратить инциденты.

Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.

Нужно подобрать снаряжение в зависимости от маршрута и места путешествия, обязательно учтите сложность и особенности маршрута. Для повышения безопасности в туристическом походе необходимо знать основные приёмы поиска и спасения терпящих бедствие на маршруте, уметь своевременно оказать первую помощь пострадавшему, знать приёмы и способы транспортировки пострадавших. Резко снижают безопасность в туристическом походе плохое знание района путешествия, ошибки в оценке опасных и сложных участков, отсутствие запасных вариантов маршрута в случае резкого ухудшения погоды или болезни туриста, неоправданная спешка на маршруте без отдыха и акклиматизации, предварительного просмотра и разведки технически сложных участков, организации надёжной страховки и выбора наилучшего пути, неумение организовать эффективную страховку.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

Руководитель туристской группы относится к категории специалистов. На должность руководителя туристской группы назначается лицо, имеющее:

1) профессиональное образование, дополнительную подготовку;

2) стаж работы в туристской индустрии не менее (1 года; 2 лет; 3 лет; пр.).

Координация и контроль действий туристов на маршруте осуществляется руководителем группы. Руководитель информирует туристов:

– о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;

– о правилах ввоза и вывоза из страны имущества, товаров, сувениров;

– о валютном и таможенном контроле;

– об обычаях местного населения;

– о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;

– о состоянии окружающей природной среды;

– о санитарно-эпидемиологической обстановке;

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

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

– об условиях получения неотложной медицинской помощи.

Перед началом поездки руководитель группы обязан:

– проверить наличие необходимых документов и списка туристов и убедиться в соответствии числа туристов и экскурсантов количеству мест для сидения в автобусе;

– проверить наличие у туристов, экскурсантов путевки и документа, удостоверяющего личность. Лица, не имеющие при себе документа, удостоверяющего личность, не должны включаться в группу туристов, экскурсантов;

– дать разрешение водителю на начало посадки туристов, экскурсантов в автобус;

– представиться туристам;

– ознакомить туристов с маршрутом следования, программой и содержанием поездки, правилами пользования автобусом и поведения в пути следования.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

Безопасность туризма – безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

Снижение риска травмоопасности обеспечивается:

– соблюдением туристами правил проезда на транспортных средствах;

– соблюдением обслуживающим персоналом правил пассажирских перевозок;

– установкой защитных устройств и ограждений при пользовании подвижными механизмами (подъемниками, канатными дорогами), прохождении опасных участков территории (осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т.д.);

– использованием средств индивидуальной защиты (страховочных веревок при пересечении сложных участков туристского маршрута, шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного туристского снаряжения);

– соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю;

– соблюдением строительных требований к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов, предъявляемых к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, автомобилей, плавсредств и пр.);

– соблюдением правил эксплуатации инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и прочего), обеспечивающих его безопасную работу;

– упреждающим информированием туристов о факторах риска получения травм.

Чтобы повысить уровень безопасности в туристическом походе, необходимо, прежде всего, целенаправленное обучение, как туристов, так и руководителей групп, инструкторов, работников туристических баз, клубов туристов. Принципиальная установка такого обучения заключается в том, что проблема повышения безопасности в туристическом походе неразрывно связана с постоянным совершенствованием техники и тактики конкретного вида спортивного туризма, а строгое соблюдение мер безопасности в туристическом походе – одно из основных требований, предъявляемых в походе ко всем участникам.

Главное внимание в процессе обучения уделяется поведению туристов в различных экстремальных ситуациях, чтобы в случае возникновения реальной опасности туристы могли, не раздумывая, применить наиболее эффективные способы её устранения или обеспечить надёжную самозащиту. Как правило, обучение проводят с туристской группой, которая является первичным звеном, ядром самодеятельного и планового туризма. Работа с группой необходима ещё и потому, что коллегиальные и групповые решения, по сравнению с индивидуальными, обычно бывают более рискованными, а при недостаточной предварительной работе с группой, могут привести к опасным последствиям. Вывод таков: турист, не зная и не соблюдая правила техники безопасности, может подвергнуть себя и

других опасности для здоровья и жизни, а также способствовать потере или порче имущества. Соблюдение правил безопасности и указаний гида помогут туристу избежать неприятностей во время путешествия.

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

Качество туристского обслуживания – это комплекс услуг и мероприятий, обладающих свойствами удовлетворять потребности желания туристов на отдыхе и в путешествиях.

Качество туристского обслуживания – один из важнейших факторов успешной деятельности туристского предприятия. Качество становится незаменимым инструментом в конкурентной борьбе. Туристы, которые довольны обслуживанием в гостиницах, ресторанах, бюро услуг, туристских комплексах определенных стран, становятся их активными пропагандистами. Они многократно посещают эти места, способствуя увеличению потоков туристов, создавая высокую репутацию понравившимся им туристским районам. Качество обслуживания, в конечном счете, способствует повышению экономической эффективности туризма.

Можно сделать вывод, что качество обслуживания туристов очень важно для успешной деятельности предприятия. Нужно соблюдать общие рекомендации по технологии и условиям обслуживания клиентов.

АО «Приморское агентство авиационных компаний» хорошо справляется с задачей контроля качества обслуживания туристов принимающей стороны. Они всегда на связи и готовы помочь в любой момент.

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

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

При составлении внутренних отчетов учитывается их назначение и круг рассматриваемых вопросов. Отчеты составляются на общем бланке или стандартном листе бумаги.

При оформлении туристского путешествия в офисе туроператора (турагента) турист получает на руки важные документы, подтверждающие его право на получение оплаченных услуг, а также исчерпывающую информацию об этих услугах. К таким документам относятся:

– договор о реализации турпродукта;

– туристская путевка установленной формы;

– информационный листок к путевке;

– туристский ваучер;

– памятка (например, для выезжающих за рубеж).

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг.

ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Состав и содержание документации туров предусмотрены нормативными документами Российской Федерации. Туристская документация должна отвечать нормативным требованиям, направленным на защиту прав потребителей.

В набор технологической документации для каждого тура обязательно включаются:

– технологическая карта туристской поездки по маршруту;

– описание маршрута;

– информационный листок к путевке;

– калькуляция, или расчет стоимости, тура;

– карта-схема маршрута;

– график движения по маршруту;

– график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время;

– лист бронирования;

– бланки путевок типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка», утвержденной Минфином России;

– бланки договоров с клиентами – турагентами;

– договоры с партнерами – поставщиками услуг (гостиницами, транспортными компаниями, экскурсионными бюро и т. д.);

– описание технологических особенностей тура (памятка о сроках подачи заявок, заказов на транспорт, билеты, экскурсии и на бронирование в гостиничных предприятиях, предприятиях питания; бланки заявок; графики движения транспорта по маршруту; возможные пересадки, ожидания и пр.);

– тексты памяток для туристов (в особых случаях, например, для загранпоездок в карантинные страны, для специализированных спортивных или приключенческих туров по снаряжению и т. д.);

– справочные материалы по маршруту;

– варианты рекламных проспектов и буклетов.

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

Маркетинговое исследование – это сбор, обработка и анализ информации, необходимой для маркетинга компании. В зависимости от того, что компания хочет узнать, изучать можно что угодно – цены, клиентов, конкурентов, рынок, желания и предпочтения потребителей.

Маркетинговые исследования проводят, чтобы собрать данные и принять правильные решения относительно бизнеса. Это помогает зарабатывать больше – или не терять деньги из-за ошибок.

Наиболее типичными задачами маркетологов предприятие «Билетур» являются: изучение характеристик рынка, замеры потенциальных возможностей рынка.

Анализ распределения долей рынка между фирмами, анализ сбыта, изучение тенденций деловой активности, изучение товаров конкурентов, краткосрочное прогнозирование, изучение реакции на новый товар и его объём, долгосрочное прогнозирование, изучение политики цен.

Турагентство «Билетур» имеет высококвалифицированных работников отдела рекламы. Они часто выступают в роли «тайного покупателя» и делают выводы о своих конкурентах. Опираясь на своих конкурентов, работники отдела рекламы знают о своих дальнейших действиях, о привлечении туристов и так далее.

ПК 3.3 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) и другие) (ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ" (далее - Закон N 132-ФЗ)).

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 и т.д.

Формирование туристского продукта вправе осуществлять исключительно организации, являющиеся туроператорами и отвечающие всем требованиям Закона N 132-ФЗ, – наличие финансового обеспечения и регистрация в едином федеральном реестре туроператоров (ст. 4.1 Закона N 132-ФЗ).

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.

Конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного представлять группу туристов, на формирование туристского продукта оформляется в письменной форме как соглашение, имеющее характер предварительного договора.

После заключения соглашения туроператор разрабатывает и утверждает маршрут, а затем приступают к формированию тура.

ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта

Цена на туристский продукт определяется методом нормативной калькуляции себестоимости услуг. Вообще калькуляция – это определение стоимости одной единицы услуги (товара).

При калькуляции себестоимости любой услуги важно обосновать калькуляционную единицу, принятую в качестве измерителя уровня затрат, так как потребительские свойства (качество) даже одноименной услуги часто бывают разными. Важно исчислить затраты на производство единицы услуги строго определенной потребительной стоимости.

При определении цены на услуги туризма турагентство «Билетур» исходит из следующих принципов:

– цена должна возместить туристскому предприятию затраты на производство, реализацию, организацию потребления услуг туризма и обеспечить такой размер прибыли, который позволил бы ему функционировать на принципах самофинансирования;

– цена должна соответствовать спросу на данные услуги, который во многом определяется сезонностью туризма;

– цена должна быть гибкой, то есть обладать маневренностью и динамичностью.

В зависимости от способа их определения статьи калькуляции делятся на прямые затраты, относимые на единицу услуги на основании норм и прямого учета.

Косвенные затраты, учитываемые и планируемые в целом по производству и распределяемые по видам услуг на основании того или иного признака, также учитываются.

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

Основные постоянные затраты:

а) аренда офиса;

б) заработная плата персонала туристского предприятия с отчислениями на социальное страхование;

в) затраты на общую рекламу;

г) прочие хозяйственные расходы и другие.

Переменные затраты:

а) расходы на проживание;

б) расходы на питание;

в) транспортные расходы;

г) виза, при её необходимости;

Расчет стоимости туристского продукта производится на основе следующих факторов:

– стоимость авиабилетов или других видов транспорта, необходимых для доставки туристов в место назначения;

– стоимость проживания в отеле или другом типе размещения;

– стоимость питания (зависит от выбранного типа питания: полный пансион, полупансион, без питания);

– стоимость экскурсий и развлечений;

– стоимость виз и страховки;

– комиссия туроператора и агентства.

Для расчета стоимости туристского продукта необходимо учитывать все эти факторы и применять к ним соответствующие коэффициенты, чтобы получить окончательную цену продукта. При этом необходимо также учитывать сезонность, популярность направления и конкурентоспособность продукта на рынке.

# 6 Индивидуальное задание

## Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте

Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте включает в себя следующие шаги:

– сбор информации о тургруппе или индивидуальном туристе: возраст, пол, физическое состояние, интересы, бюджет и другие факторы;

– анализ маршрута: оценка доступности объектов, достопримечательностей, ресторанов и других мест для посещения людьми с ограниченными возможностями;

– выбор подходящих услуг: определение транспорта, размещения и экскурсий, которые соответствуют потребностям тургруппы или индивидуального туриста;

– предоставление дополнительной информации: предоставление тургруппе или индивидуальному туристу подробной информации о маршруте, достопримечательностях, местах размещения и других важных аспектах поездки;

– организация специальных услуг: если это необходимо, организация специальных услуг, таких как помощь в передвижении, переводчик и т.д.

Важно помнить, что каждая тургруппа или индивидуальный турист имеет свои уникальные потребности, поэтому определение этих потребностей должно быть индивидуальным и основываться на конкретных факторах.

Для определения особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте, необходимо учитывать следующие факторы:

1 Возраст и физическая подготовка участников тура.

Возраст и физическая подготовка являются одними из самых важных факторов, которые необходимо учитывать при планировании маршрута. Например, для детей необходимо выбирать экскурсии и развлечения, которые будут интересны и безопасны для них. Для пожилых людей необходимо учитывать возможные проблемы со здоровьем и обеспечить доступность к медицинской помощи.

2 Наличие хронических заболеваний и необходимость специального питания.

Люди с хроническими заболеваниями требуют особого внимания и ухода. При планировании маршрута необходимо учитывать наличие таких заболеваний и предоставлять соответствующее питание и медицинскую помощь.

3 Ограничения по передвижению.

Для людей с ограниченными возможностями передвижения необходимо учитывать доступность транспорта и размещение на маршруте. Например, для инвалидов-

колясочников необходимо выбирать гостиницы, которые имеют специальные номера и доступ к общественным местам.

4 Культурные и религиозные особенности группы или туриста.

Культурные и религиозные особенности также могут повлиять на выбор маршрута. Например, для мусульманских групп необходимо учитывать наличие мечетей и возможность соблюдения религиозных обрядов.

5 Предпочтения в выборе размещения и развлечений

Каждый турист имеет свои предпочтения в выборе размещения и развлечений. Например, некоторые люди предпочитают останавливаться в гостиницах с бассейном или спа-салоном, а другие – в отелях с панорамным видом на город.

Для учета этих факторов при планировании маршрута можно обратиться к специалистам туроператорской компании, которые помогут подобрать наиболее подходящий вариант для каждого участника тура. Также можно предоставить информацию о своих потребностях заранее, чтобы организаторы могли подготовиться к ним заранее и обеспечить комфортное пребывание на маршруте.

Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте является важным этапом планирования путешествия. Учитывая все вышеперечисленные факторы, можно создать маршрут, который будет максимально комфортным и интересным для каждого участника тура.

# Заключение

Туризм является одной из ведущих отраслей мировой экономики. Во многих странах туризм играет значительную роль в создании дополнительных рабочих мест и обеспечении занятости населения. Туризм оказывает огромное влияние на такие ключевые отрасли экономики, как транспорт, строительство, сельское хозяйство и другие.

Успех деятельности любой турфирмы на рынке туризма определяется, в первую очередь, привлекательным туристским продуктом. В процессе прохождения учебной практики приобретены навыки самостоятельной работы с клиентами и партнерами предприятия и опыт работы в сфере рекламы.

Проанализировав деятельность АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «Билетур») можно сделать вывод, что данная организация является конкурентоспособной и занимает высокое место среди туристских предприятий. Прохождение практики позволило мне повысить уровень профессиональной подготовки в области туризма, приобрести новые знания, необходимые для освоения предметов по специальности туризм.

В процессе прохождения практики были закреплены знания, полученные на лекционных и практических занятиях, также приобретены практические навыки. Для примера исследования было выбрано предприятие АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «Билетур»). Основным видом деятельности компании является въездной и выездной туризм.

В ходе прохождения практики было выявлено, что в настоящее время фирма успешно работает на рынке. Данное предприятие имеет достаточно хорошую финансовую стабильность и способно выполнить свою работу в наилучшей форме для любого клиента.

# Список использованных источников

1 Официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний» // О компании. – URL: https://www.biletur.ru/Agency/ (дата обращения: 02.12.2023).

2 СПС «Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов» // О безвизовых групповых туристических поездках: Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики от 09.11.2000 (в ред. от 17.11.2006). – URL: https://docs.cntd.ru/document/901787446 (дата обращения: 03.12.2023).

3 Официальный сайт Руспрофиль // Реквизиты АО «Приморское агентство авиационных компаний». – URL: https://www.rusprofile.ru/id/3842581 (дата обращения: 03.12.2023).

4 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 14 ноября 1996 года № 132 – ФЗ (посл.ред. от 09.03.2021 N 45–ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2021. – № 49. – с. 5491 (дата обращения: 04.12.2023).

5 Тихоокеанский туристский форум и Тихоокеанская международная туристская выставка Pacific International Tourism Expo (PITE) / Официальный сайт «Открой Владивосток».

– URL: https://vladivostok.travel/calendar/?season=spring (дата обращения: 10.12.2023).

6 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [сайт]. – URL: https://www.consultant.ru/ (дата обращения: 12.12.2023).

7 Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта URL: https://studwood.net/1100044/turizm/vzaimodeystvie (дата обращения: 12.12.2023).

8 Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека. – URL: https://24.rospotrebnadzor.ru/about/(дата обращения: 12.12.2023).

# Приложение А

## Логотип АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Рисунок А.1 – Логотип турфирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний»

# Приложение Б

## Официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний»

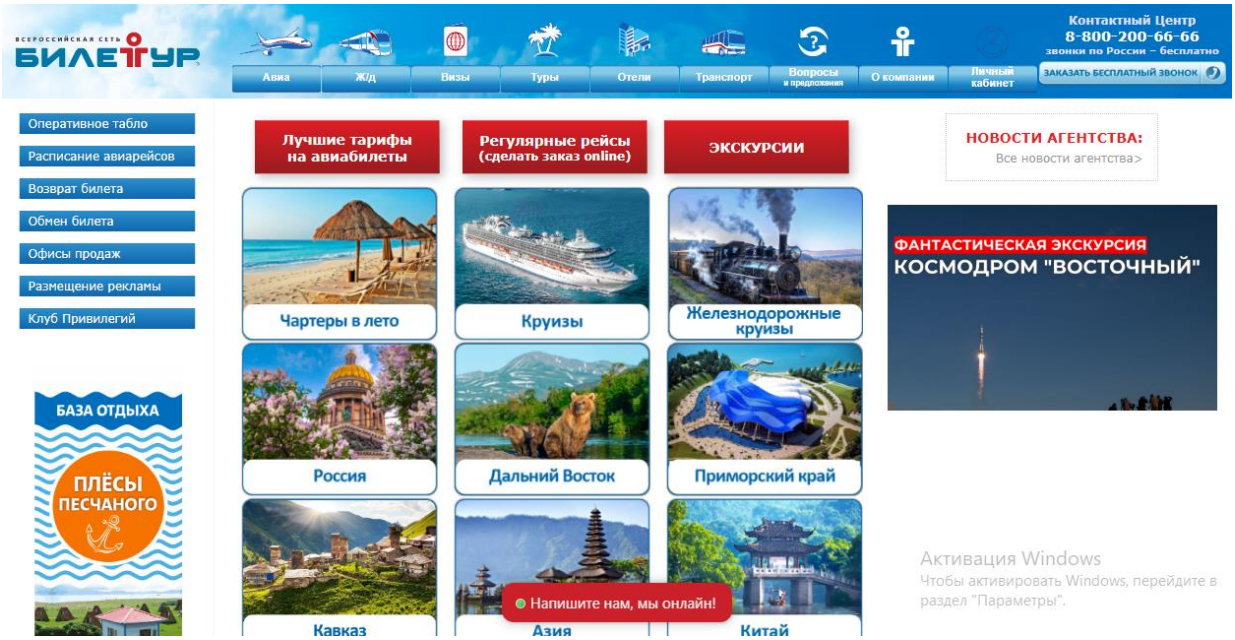


Рисунок Б.1 – официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний»

# Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка, Назарян Мариам Варужановна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм, прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часа с «28» ноября 2023 г. по «25» декабря 2023 г. в организации АО «Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток, ул. Тигровая 20А

Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) практики

| *№ п/п* | *Вид работ* | *Кол-во часов* |
|---|---|---|
| 1 | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.<br>Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 1 |
| 2 | Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям | 8 |
| 3 | Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов | 8 |
| 4 | Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов | 8 |
| 5 | Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта | 8 |
| 6 | Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта | 8 |
| 7 | Доставка туроператору пакета документов для получения виз | 8 |
| 8 | Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности | 8 |
| 9 | Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут | 8 |
| 10 | Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках | 8 |
| 11 | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте | 8 |
| 12 | Взаимодействие со службами быстрого реагирования | 8 |
| 13 | Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания | 8 |
| 14 | Сбор и анализ документов строгой отчетности | 7 |
| 15 | Составление отчета руководителя туристской группы | 7 |
| 16 | Проведение анализа деятельности других туркомпаний | 7 |
| 17 | Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов | 7 |
| 18 | Работа с запросами клиентов | 7 |
| 19 | Составление отчета | 12 |

Дата выдачи задания «28» ноября 2023 г.
Срок сдачи отчета по практике «25» декабря 2023 г.

Подпись руководителя практики
_____ / Григорьевская И.В., преподаватель
Академического колледжа

# АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Назарян Мариам Варужановна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часа с «28» ноября 2023 г. по «25» декабря 2023 г. в организации АО «Приморское агентство авиационных компаний», г. Владивосток, ул. Тигровая 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 | Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям | отлично |
| | ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах | Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов | отлично |
| | ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта | Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов | отлично |
| | ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя | Составление бланков, необходимых для реализации турпродукт | отлично |
| | ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы) | Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта | отлично |
| | ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю | Доставка туроператору пакета документов для получения виз | отлично |
| | ПК 1.7 Оформлять докумснты строгой отчетности | Приобретение, оформлепие, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности | отлично |

| | | | |
|---|---|---|---|
| ***Итоговая оценка по ПМ 01. Предоставление турагентских услуг*** | | | отлично |
| Предоставление услуг по сопровождению туристов | ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут | Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут | отлично |
| | ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте | Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках | отлично |
| | ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте | отлично |
| | ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте | Взаимодействие со службами быстрого реагирования | отлично |
| | ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной | Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания | отлично |
| | ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке | Сбор и анализ документов строгой отчетности | отлично |
| ***Итоговая оценка по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов*** | | | отлично |
| Предоставление туроператорских услуг | ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке | Составление отчета руководителя туристской группы | отлично |
| | ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта | Проведение анализа деятельности других туркомпаний | отлично |
| | ПК 3.3 Формировать туристский продукт | Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов | отлично |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта | Работа с запросами клиентов | отлично |
| ***Промежуточная оценка по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг*** | | | отлично |

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

освоен на продвинутом уровне

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

Дата 25 декабря 2023 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия _____ _____

*подпись* *Ф.И.О.*

М.П.

# ДНЕВНИК
## прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Назарян Мариам Варужановна
Специальность/профессия «Туризм», специалист по туризму
Группа СО-ТУ-21-1
Место прохождения практики АО «Приморское агентство авиационных компаний»
Сроки прохождения с «28.11.2023» по «25.12.2023»

Инструктаж на рабочем месте «28» ноября 2023 г _____ Ибрагимова О.Н.
*Дата* *подпись* *Ф.И.О. инструктирующего*

| Дата | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день) | Оценка | Подпись руководителя практики |
|---|---|---|---|
| 28.11.2023 | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 5 | |
| 29.11.2023 | Предоставление туристу полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов | 5 | |
| 30.11.2023 | Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности | 5 | |
| 01.12.2023 | Контроль наличия туристов | 5 | |
| 02.12.2023 | Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут | 5 | |
| 04.12.2023 | Принятие решений в сложных и экстремальных ситуациях на маршруте | 5 | |
| 05.12.2023 | Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайных ситуаций на маршруте | 5 | |
| 06.12.2023 | Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут | 5 | |
| 07.12.2023 | Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках | 5 | |
| 08.12.2023 | Доставка туроператору пакета документов для получения виз | 5 | |
| 09.12.2023 | Сбор и анализ документов строгой отчетности | 5 | |
| 11.12.2023 | Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания | 5 | |
| 12.12.2023 | Составление отчета руководителя туристской группы | 5 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 13.12.2023 | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте | 5 | |
| 14.12.2023-15.12.2023 | Анализ претензий туристов | 5 | |
| 16.12.2023-18.12.2023 | Проведение анализа деятельности других туркомпаний | 5 | |
| 19.12.2023-20.12.2023 | Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов | 5 | |
| 21.12.2023-22.12.2023 | Анализ запросов потребителей и возможности их реализации | 5 | |
| 23.12.2023-24.12.2023 | Составление отчета | 5 | |
| 25.12.2023 | Дифференцированный зачет | 5 | |

Руководитель _____ _____
*подпись* *Ф.И.О.*

М.П.

Характеристика деятельности студента
Назарян Мариам Варужановны
группы СО-ТУ-21-1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) практики

| Код | Общие компетенции | Основные показатели оценки результата | ***Уровень (низкий, средний, высокий) |
|---|---|---|---|
| ОК 01 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Демонстрация интереса к своей будущей профессии | высокий |
| ОК 02 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области. Оценка эффективности и качества выполнения | высокий |
| ОК 03 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области | высокий |
| ОК 04 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные | высокий |
| ОК 05 | Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности | Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности | высокий |
| ОК 07 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг | высокий |
| ОК 09 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция собственной работы | высокий |
| ОК 10 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы | высокий |
| ОК 11 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания | высокий |
| ПК 1.1 | Выявлять и анализировать | Предоставление турпродукта | высокий |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | запросы потребителя и возможности их реализации | индивидуальным и корпоративным потребителям | |
| ПК 1.2 | Информировать потребителя о туристских продуктах | Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов | 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 за оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности | высокий |
| ПК 1.5 | Оформлять турпакет (турпутевки, выучеры, страховые полисы) | Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта | высокий |
| ПК 1.6 | Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю | Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы | высокий |
| ПК 1.7 | Оформлять документы строгой отчетности | Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта | высокий |
| ПК 2.1 | Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут | Контроль наличия туристов. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут | высокий |
| ПК 2.2 | Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте | Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности | высокий |
| ПК 2.3 | Координировать и контролировать действия туристов на маршруте | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста | 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 | Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания | высокий |
| ПК 2.6 | Оформлять отчетную документацию о туристской поездке | Составление отчета руководителя туристской группы | высокий |
| ПК 3.1 | Оформлять отчетную документацию о туристской поездке | Составление отчета руководителя туристской группы | высокий |
| ПК 3.2 | Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования | Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа | высокий |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | востребованного туристского продукта | деятельности других туркомпаний | |
| ПК 3.3 | Формировать туристский продукт | Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов | |
| ПК 3.4 | Рассчитывать стоимость туристского продукта | Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта | |

Руководитель практики (от организации) _____ О. Н. Ибрагимова
*подпись*

М.П.

# Характеристика

Назарян Мариам Варужановна, студентка 3 курса, специальности «Туризм», проходила производственную практику в туристской фирмс АО «Приморское агентство авиационных компаний» с «28» ноября 2023 г. по «25» декабря 2023 г., расположенной по адресу: г. Владивосток, ул. Тигровая 20А.

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

На основе полученного материала практикант изучил экономические показатели предприятия, определил специализацию, ознакомился с развитием различных направлений туризма. Оказал помощь сотрудникам в работе на компьютере и заполнении необходимой документации.

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

По результатам практики заслуживает оценку «отлично».

Руководитель практики от организации _____ О. Н. Ибрагимова

М.П.

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

# НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Назарян Мариам Варужановна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-21-1
согласно приказу ректора № 10244-с от 21.11.2023 года
направляется в АО "Приморское агентство авиационных компаний", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 4 недели с 28.11.2023 года по 25.12.2023 года.

Руководитель практики Григорьевская И.В.

**Отметки о выполнении и сроках практики**

| Наименование предприятия | Отметка о прибытии и убытии | Печать, подпись |
|---|---|---|
| АО "Приморское агентство авиационных компаний" | 28.11.2023 | |
| | 25.12.2023 | |