



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

Академический колледж

ОТЧЕТ ПО  
УЧЕБНОЙ 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 «11» мая по «21» июня 2022 года

Студент группы СО-ТУ-20-2

  
подпись

Демонова Д.Е.

Наименование предприятия: ООО «ВГУЭС-ТРЭВЕЛ»

Руководитель практики от предприятия

  
подпись

Михина И.С.

Отчет защищен:

с оценкой



Руководитель практики от ООО



Тен Ж.А.

Владивосток 2022

## Содержание

|  |    |
|--|----|
| Введение.....  | 3  |
| 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ».....  | 5  |
| 1.1 История создания и развития предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ».....  | 5  |
| 1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»..... | 6  |
| 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений .....   | 10 |
| 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» .....                                  | 14 |
| 2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» .....                           | 17 |
| 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ».....            | 17 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....   | 19 |
| 4 Система обеспечения безопасности .....   | 21 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций.....  | 22 |
| 6 Индивидуальное задание .....   | 45 |
| Заключение .....   | 47 |
| Список использованных источников .....   | 50 |
| Приложение А. Кабинет ООО«ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» .....  | 51 |
| Приложение Б. Свидетельства включения в состав единых федеральных реестров по туризму.....                           | 52 |
| Приложение В. Профессиональная стажировка в Хабаровске, групповое фото от ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ».....                    | 54 |

## Введение

В настоящее время туризм является одной из важнейших экономических отраслей. Страны, в которых развит туризм, получают стабильный доход. Поэтому каждое государство заинтересовано в том, чтобы поток путешественников увеличивался.

Возможность посещать разные города и страны позволяет туристам знакомиться с другими культурами и ценностями, осматривать интересные достопримечательности. Сейчас можно без труда выбрать место для проведения отпуска. Большинство стран открыто для путешественников, кроме того, стоимость путевок стала доступной для граждан с разным уровнем дохода.

Люди начали ездить за границу, чтобы восстановить силы, поправить здоровье, получить образование или заработать деньги. А после того, как были построены транспортные системы, туризм стал одним из любимых вариантов досуга всех слоев общества [1].

Туризм как вид деятельности является одной из экономических отраслей, поэтому возникает необходимость в специалистах по туризму. Для этого многие вузы открывают специальность «туризм». В процессе обучения этой профессии особое внимание уделяется изучению географии и иностранных языков, а также бизнес-процессов, связанных с туристской деятельностью [2].

Организации, занимающиеся составлением и продажей туров, называются туристско-экскурсионными организациями. На практике они могут называться по-разному: туристские бюро, бюро путешествий, турагентства и т. д. Но с точки зрения вида предпринимательства на туристском рынке их можно подразделить на туристские агентства и туристские операторы.

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 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.

Главной рыночной задачей как турагента, так и туроператора являются обретение устойчивого положения на туристском рынке и получение устойчивой прибыли. Необходимо найти свою нишу, свой сегмент потребителей на основе дифференциации туристского рынка [3].

В период с 11 мая по 21 июня 2022 года я проходила учебную практику в ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ». Учебная практика способствует углублению и закреплению знаний, полученных на лекционных занятиях, обеспечивает знакомство с процессом функционирования организации, изучение принципов её работы и различной необходимой документации.

Задачи практики:

- определение и анализ потребности заказчика;
- осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников;
- осуществление бронирования с использованием современной офисной техники;
- оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчет различных его вариантов;
- использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений;
- составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- составление бланков, необходимых для реализации турпродукта;
- составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- оценка качества туристского и гостиничного обслуживания. Оформление отчёта о туристской поездке;
- расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта. Предоставление сопутствующих услуг;
- оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам. Оформление страховых полисов;
- обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.

Объектом анализа является – туристская фирма ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ».

В процессе прохождения учебной практики, я изучила и проанализировала турфирму ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ», а также ознакомилась с ее деятельностью более подробно. Приобрела навыки и опыт в туристской деятельности, увидела и изучила тонкости в сфере туризма. Ознакомилась с правильностью заполнения и ведения различной документации.

## 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

### 1.1 История создания и развития предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

Полное наименование компании – общество с ограниченной ответственностью «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ». Юридический адрес: Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41, кабинет/аудитория 1234. Часы работы: понедельник – пятница 10:00 – 18:00. Суббота по предварительной договоренности, воскресенье выходной. Телефоны: +7 (423) 2404357; +7 (423) 2923474.

Компания ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» была создана по инициативе Международного института туризма и гостеприимства (МИТГ) ВГУЭС с целью реализации программ внутреннего и международного туризма, а также обеспечения студентов вуза базой практики, где они смогут приобрести компетенции, необходимые для работы в сфере туризма. У руководства «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» уже есть серьёзный опыт практической деятельности, который позволяет достаточно быстро ориентироваться на рынке образовательных и эксклюзивных туров. ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» существует с 2016 года и вот уже как 7 лет осуществляет туристскую деятельность на рынке Приморского края, города Владивосток.

В работе компании ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» помогает богатый опыт путешествий, регулярное посещение семинаров и выставок, участие в ознакомительных турах. А также партнеры: «Pegas Touristik», «Anex Tour», «Coral Travel», «Sunmar», «Библио–Глобус», «DSBW», «ClickVoyage», «Випсервис», «Русь Тур» и другие. Поддерживая тесное сотрудничество, лично встречаясь с представителями российских и зарубежных туроператоров, турфирма всегда стремится получить самые привлекательные предложения для своих туристов. Ежедневно компания проводит анализ рынка, что помогает оценить стоимость и качество услуг.

ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» предлагает обширный спектр услуг таких как: услуги по оформлению визы, бронирование средств размещения, приобретение авиа – и ж/д билетов по всем направлениям, заказ экскурсий, а также трансфера в стране пребывания и многое другое.

На сегодняшний день, компания ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» предлагает путешествия по следующим направлениям: Китай, Индонезия, Гонконг, Вьетнам, Корея, Таиланд, Сингапур, Малайзия, Испания, Филиппины, Япония, ОАЭ, Кипр, Черногория, Индия, Италия, Франция, Чехия, Германия, Хорватия, Грузия, Армения, Греция, Абхазия, Турция, Доминикана, Россия.

Также компания предоставляет услуги медицинского страхования, являясь агентом таких крупных страховых компаний как: «ВСК», «EVR страхование», «Согласие» и «Росгосстрах».

Учредителями ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» являются, «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» и директор турфирмы. Директором назначена Михина Илона Сергеевна, доцент кафедры туризма и экологии, ранее являющаяся сотрудником туркомпании ООО «Перекрестки Азии». В настоящий момент, турагентство ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» расположено в университете «ВГУЭС» и имеет собственный офис/кабинет на первом этаже (Приложение А).

Таким образом, за прошедшие годы успешной работы ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ», заработало себе доброе имя и надежную, положительную репутацию. У предприятия наработана постоянная клиентская база. Турфирма имеет грамоты и сертификаты, официально подтверждающие признание организации, как добросовестной и успешной компании [4].

## 1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

Учредительный документ содержит основные характеристики организации и правила, по которым она осуществляет свою деятельность (от структуры управления до прав и обязанностей её участников). Закон рассматривает устав в качестве основного и единственного учредительного документа ООО, ПАО и АО. На практике же список ключевых документов, необходимых для легального функционирования предприятия, расширяется за счёт регистрационных свидетельств, выписок из реестра и других бумаг.

Когда регистрируется общество с ограниченной ответственностью, учредительные документы оформляются в обязательном порядке. Основным и единственным обязательным учредительным документом ООО по закону считается устав (ст. 12 федерального закона от 08.02.1998 №14–ФЗ). Он должен содержать набор обязательных сведений о наименовании и местонахождении организации, размере уставного капитала, составе органов управления, правах и обязанностях участников и т. д. [5].

Но если говорить о том, что входит в список учредительных документов фирмы для практического применения, то это намного более полный перечень 2022 года. Партнёры, контрагенты, банки, проверяющие, нотариусы, инвесторы и другие заинтересованные лица запрашивают следующие сведения:

- свидетельство о государственной регистрации организации с указанием ИНН и ОГРН;
- свидетельство о постановке на налоговый учёт по месту юридического адреса;

- устав;
- договор об учреждении;
- список участников;
- выписку из ЕГРЮЛ с кодами ОКВЭД, которые отражают направление деятельности;
- протокол или решение о создании юридического лица;
- протокол и приказ о назначении руководителя;
- справку о присвоении кодов статистики;
- информацию о наличии филиалов и обособленных подразделений (при наличии).

Основными учредительными документами компании ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» являются:

1 Устав организации – это утвержденный в установленном порядке юридический документ, включающий свод положений и правил, касающихся правового статуса, организационной формы, структуры и устройства организации, видов деятельности, порядка отношений с юридическими и физическими лицами и государственными органами, а также определяющих права и обязанности, как участников организации, так и самого юридического лица.

В нём содержатся идентификационные признаки организации:

- наименование ООО (полное и сокращенное) на русском языке, дополнительно также можно указать название на языке народов РФ или на иностранном языке;
- место нахождения (населённый пункт, где зарегистрирована организация);
- размер первоначального уставного капитала.

Кроме того, устав должен включать в себя порядок деятельности общества, права и обязанности участников, процедуру перехода доли в УК другому лицу и другие обязательные сведения.

2 Договор об учреждении общества – договор, заключаемый между учредителями юридического лица при его создании.

3 Федеральный закон N 132–ФЗ «Об основах туристской деятельности в российской федерации».

4 Закон «О защите прав потребителей».

5 Свидетельство о государственной регистрации фирмы – туроператора, турагента. Государственная регистрация является основным условием для осуществления предпринимательской деятельности.

6 Внесения турфирмы записи в единый государственный реестр туроператоров.

7 Протокол создания, лист записи ЕГРЮЛ, ИНН, ОГРН.

Фирменное наименование предприятия: ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ», действующее на основании лицензии РТО 022461 о праве ведения туристской деятельности (Приложение Б).

Свидетельство о государственной регистрации организации ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»:

- ИНН: 2536296924;
- ОГРН: 1162536079045 от 8 августа 2016 г;
- КПП: 253601001.

Свидетельство о постановке на налоговый учёт. Турфирма ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» зарегистрирована 08.08.2016 года местным органом ФНС – Инспекцией Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Владивосток.

Уставный капитал ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» составляет – 10 000 рублей, где 50% принадлежит учреждению высшего образования «Владивостокскому государственному университету экономики и сервиса», остальные 50% принадлежат директору компании ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» – Михиной Илоне Сергеевне.

Единственный юридический адрес компании ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»: Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41, кабинет/аудитория 1234.

Компания ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» была создана по инициативе Международного института туризма и гостеприимства (МИТГ) ВГУЭС с целью реализации программ внутреннего и международного туризма, а также обеспечения студентов вуза базой практики, где они смогут приобрести компетенции, необходимые для работы в сфере туризма.

Основным видом деятельности компании ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» по ОКВЭД 72.20 является – научные исследования и разработки в области общественных и гуманитарных наук, которые заключаются в разработке ряда мероприятий, а также в написании инновационных научных статей в сфере туризма. Помимо представленного, у компании имеется ряд дополнительных видов деятельности по ОКВЭД:

- 1 «Деятельность туристских агентств».
- 2 «Деятельность агентств по подбору персонала».
- 3 «Деятельность туроператоров».
- 4 «Деятельность по подбору персонала прочая».
- 5 «Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность».
- 6 «Деятельность, специализированная в области дизайна».
- 7 «Деятельность по предоставлению туристских информационных услуг».
- 8 «Дополнительное образование детей и взрослых».
- 9 «Деятельность по предоставлению экскурсионных туристских услуг».

10 «Дополнительное образование детей и взрослых прочее, не включенное в другие группировки».

11 «Деятельность по предоставлению туристских услуг, связанных с бронированием».

12 «Деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки».

13 «Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания».

14 «Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания».

15 «Деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками».

16 «Деятельность зрелищно–развлекательная прочая».

17 «Деятельность рекламных агентств».

18 «Деятельность в сфере связей с общественностью».

19 «Деятельность агентств по временному трудоустройству».

20 «Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления».

21 «Деятельность по организации конференций и выставок» [6].

Перечисленные уставные документы (их оригиналы или нотариально заверенные копии) должны постоянно храниться в офисе турфирмы и предоставляться по требованию клиентов.

Организационно–правовая форма турфирмы ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» – общество с ограниченной ответственностью, создано в соответствии с ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» и Гражданским кодексом РФ. Общество является юридическим лицом и строит свою деятельность на основании настоящего Устава. Полное фирменное наименование общества на русском языке: общество с ограниченной ответственностью «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ», сокращенное наименование на русском языке: ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ».

Обществом с ограниченной ответственностью признается созданное одним или несколькими лицами, уставный капитал которого разделен на доли. Участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале.

Общество считается созданным как юридическое лицо с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации юридических лиц. Общество создается без ограничения срока, если иное не установлено его уставом.

Общество вправе иметь печать, штампы и бланки со своим наименованием, собственную эмблему, а также зарегистрированный в установленном порядке товарный знак и другие средства индивидуализации [7].

Таким образом, компания ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» является коммерческой организацией, которая имеет круглую печать, содержащую полное фирменное наименование на русском языке, отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему на правах собственности имуществом.

Также ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» является малым инновационным предприятием, которое подразумевает под собой, что – это предприятие, характеризующееся независимостью и адаптивностью, призванное выполнять задачи по расширению международного научно–технического сотрудничества, росту престижа региона в стране и в мире на основе разработки, освоения и реализации нововведений, создания обстановки восприимчивости различных инноваций.

ОКФС – это общероссийский классификатор форм собственности, входящий в Единую систему кодирования РФ. Его название раскрывает содержание – он содержит информацию о форме собственности и владельцах предприятия. Зная код, можно узнать, является ли контрагент юрлицом, ИП или государственным учреждением.

ОКФС состоит из двух чисел. Первое, обозначает группу, к которой отнесен объект. Второе указывает на порядковый номер внутри группы. Выделяют 4 группы: формы собственности, принадлежащие России и находящиеся на территории страны; собственность иностранных государств, расположенная и действующая на территории России; совместная собственность России и иностранных государств; смешанная собственность РФ, принадлежащая государству и гражданам [8].

Формой собственности компании ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» является – смешанная российская собственность с долей федеральной собственности (ОКФС: 41).

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

Организационная структура компании – это состав, взаимодействие, соподчиненность, распределение функций по подразделению и работникам. Каждое предприятие формирует оргструктуру под свои конкретные задачи, учитывая перечень и стандарты основных бизнес–процессов. При создании организационной структуры учитывается классическая модель горизонтального разделения труда, с разбивкой всей работы на отдельные компоненты и увязкой их между собой. Построение эффективной оргструктуры необходимо для всех видов компаний, в том числе для малого бизнеса.

Чаще всего на предприятиях реализуются следующие типы организационных структур:

– линейная;

- функциональная;
- линейно–функциональная;
- дивизиональная;
- рыночная;
- матричная [9].

Состав работников ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»:

- директор;
- специалист по образовательным турам;
- специалист по туризму.

Схема организационной структуры управления ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» представлена на рисунке 1.

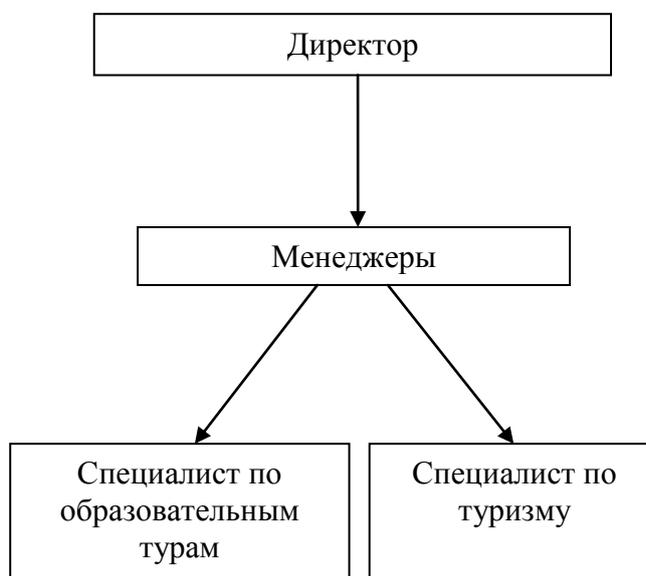


Рисунок 1 – Линейная структура управления ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

Линейная структура управления считается самой простой традиционной моделью. Решения принимаются на верхних звеньях и спускаются вниз. Такая структура отличается простотой. Подходит для небольших компаний, фирм, оказывающих разные виды коммерческих услуг.

Плюсы:

- простота и скорость принятия управленческих решений;
- ясность в распределении обязанностей;
- дисциплина.

К минусам относится дефицит времени и перегруженность руководителей, которые в спешке могут принимать неверные управленческие решения или поддаваться давлению ни-

жестоящих сотрудников. Разноплановые функции на одном человеке могут приводить к некачественному результату или невыполнению поставленной задачи.

Деятельность сотрудников турфирмы ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»:

Директор турфирмы – Михина Илона Сергеевна. Кандидат экономических наук, доцент кафедры туризма и экологии Международного Института Туризма и Гостеприимства, эксперт Worldskills по компетенции «Туризм».

Директор ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» исполняет следующие обязанности:

– руководит в соответствии с действующим законодательством хозяйственной и финансово–экономической деятельностью предприятия, неся всю полноту ответственности за последствия принимаемых решений, сохранность и эффективное использование имущества туристской компании, а также финансово–хозяйственные результаты деятельности;

– обеспечивает достижение запланированных финансово–экономических показателей;

– руководит деятельностью структурных подразделений;

– обеспечивает выполнение компанией всех обязательств перед сторонними организациями, заказчиками услуг, покупателями турпродуктов, а также хозяйственных, трудовых договоров и бизнес–планов;

– обеспечивает правильное сочетание экономических и административных методов руководства, единоначалия, коллегиальности в обсуждении, решении вопросов, моральных и материальных стимулов повышения эффективности оказываемых услуг, применение принципа материальной заинтересованности, ответственности каждого работника за порученное ему дело, результаты работы всего коллектива, выплату заработной платы в установленные сроки.

Специалист по туризму ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» исполняет следующие обязанности:

– индивидуальный подход к формированию групповых и индивидуальных программ;

– оказанию туристских услуг;

– собирает, изучает и анализирует требования клиентов к туристским услугам;

– участвует в определении стоимости туристского пакета в зависимости от стоимости услуг, включенных в состав тура и собственных расходов;

– обеспечивает клиента необходимой устной и письменной информацией, а также консультирует их;

– формирует списки туристов и составляет графики посещения экскурсионных мероприятий;

- проводит инструктаж туристов по соблюдению мер безопасности при осмотре достопримечательностей, а также о правилах поведения на транспортных средствах и оказания первой медицинской помощи;

- ведет статистику организованных туров и готовит отчетность;

- формирует папки с предложениями;

- заключает договора с клиентами, бронирует места в гостиницах, а также билеты авиа и морского транспорта, проведение визовой поддержки туристов, составление программы пребывания туристов.

Специалист по образовательным турам ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» – Савельева Эльвира Сергеевна. Выпускник Международного института туризма и гостеприимства, финалист конкурса Worldskills по компетенции «Туризм», автор многих познавательных туров и экскурсий для студентов. Исполняет следующие обязанности:

- формирует образовательные поездки для студентов;

- практическое обучение в поездке, формирует профессиональные компетенции для студентов;

- формирует и согласовывает туры, экскурсии с гид – организаторами при каждой группе студентов.

В круг должностных задач и функций бухгалтера (менеджеров + директора) ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» входит:

- ведение финансово–хозяйственных операций, учета обязательств и имущества, в том числе оформление приобретения и реализации продукции, изделий, товарно–материальных ценностей и т. д.;

- учет движения денежных средств, а также отражение процессов и операций, связанных с финансами предприятия на бухгалтерских счетах организации;

- оформление, прием и выдача, а также контроль за движением первичной бухгалтерской документации (счета, акты, накладные и т. п.);

- работа с банками, в которых открыты расчетные счета компании;

- составление бухгалтерской и налоговой отчетности.

Таким образом, штат предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» насчитывает 3 человека: 1 директор предприятия, 1 специалист по туризму и 1 специалист по образовательным турам. Помимо этого, функции бухгалтера выполняют менеджеры и директор компании. Штат предприятия имеет колоссальный объем должностных полномочий, начиная от функций присущих занимаемой должности, заканчивая побочными.

За прошедшие годы успешной работы ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» заработало себе доброе имя и надежную, положительную репутацию. У предприятия наработана постоянная клиентская база.

График работы организуется директором и установлен, понедельник – пятница 10:00 – 18:00. Суббота по предварительной договоренности, воскресенье выходной.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

Основная задача компании – это качественное обслуживание клиентов исходя из их потребностей и подбор туров по критерию цена = качество.

Основными задачами компании ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» являются:

- полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристским центрам и т. п.;
- продвижение информации с помощью рекламы;
- организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли;
- эффективное обслуживание клиентов;
- завоевание психологического имиджа и позиции у потребителей;
- бронирование железнодорожных и авиабилетов, чартеров, гостиниц, круизов, автомобилей в аренду, трансферов, питания, экскурсий;
- оптимизация маршрутов и стыковка рейсов для клиентов с поиском лучших расценок;
- оформление сопровождающей документации;
- при необходимости, изменение или отмена ранее сделанных заказов, осуществление возврата уплаченных сумм;
- консультирование клиентов по различным вопросам: климат, обычаи, визовые требования в различных странах и т. п.

Основным видом деятельности компании ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» по ОКВЭД 72.20 является – научные исследования и разработки в области общественных и гуманитарных наук, которые заключаются в разработке ряда мероприятий, а также в написании инновационных научных статей в сфере туризма. Помимо представленного, у компании имеется ряд дополнительных видов деятельности по ОКВЭД:

- 1 «Деятельность туристских агентств».
- 2 «Деятельность агентств по подбору персонала».
- 3 «Деятельность туроператоров».

- 4 «Деятельность по подбору персонала прочая».
- 5 «Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность».
- 6 «Деятельность, специализированная в области дизайна».
- 7 «Деятельность по предоставлению туристских информационных услуг».
- 8 «Дополнительное образование детей и взрослых».
- 9 «Деятельность по предоставлению экскурсионных туристских услуг».
- 10 «Дополнительное образование детей и взрослых прочее, не включенное в другие группировки».
- 11 «Деятельность по предоставлению туристских услуг, связанных с бронированием».
- 12 «Деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки».
- 13 «Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания».
- 14 «Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания».
- 15 «Деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками».
- 16 «Деятельность зрелищно–развлекательная прочая».
- 17 «Деятельность рекламных агентств».
- 18 «Деятельность в сфере связей с общественностью».
- 19 «Деятельность агентств по временному трудоустройству».
- 20 «Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления».
- 21 «Деятельность по организации конференций и выставок».

Как туристское агентство/туроператор, компания ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» реализует следующие услуги:

- групповые туры по: Китаю, Корее, Японии;
- чартерные авиатуры: Таиланд, Китай, Вьетнам;
- индивидуальные туры в страны Азиатско–Тихоокеанского Региона;
- морские круизы на комфортабельных лайнерах;
- лечение и обследование в Китае, Республике Корея, Сингапуре;
- паромные туры в Японию и Корею;
- групповые авиатуры в: Шанхай, Гонконг, Осака, Токио;
- экскурсии по Приморскому краю;
- курортный отдых;
- образовательные поездки для студентов;
- лечебно–профилактический отдых на территории санаториев и лечебных профилакториев;

- туры по России: «Золотое кольцо», Крым, Москва, Санкт–Петербург, Хабаровск, Сочи, Абхазия, Минеральные воды;
- индивидуальные туры в страны ЮВА: Малайзия, Филиппины, Сингапур, Индонезия;
- зимний отдых;
- летний отдых;
- направления по странам: Китай, Индонезия, Гонконг, Вьетнам, Корея, Таиланд, Сингапур, Малайзия, Испания, Филиппины, Япония, ОАЭ, Кипр, Черногория, Индия, Италия, Франция, Чехия, Германия, Хорватия, Грузия, Армения, Греция, Абхазия, Турция, Доминикана, Россия.

Дополнительными услугами являются:

- бронирование и продажа авиабилетов по имеющимся направлениям;
- заключение договоров по страхованию туристов и багажа;
- оказание визовой поддержки, выезжающим за рубеж;
- оформление билетов на паром, бронирование отелей.

Также, в сфере международного туризма компанией предлагаются программы стажировок студентов вузов в Японии и в Южной Корее, что способствует подготовке высококвалифицированных кадров в сфере туризма, а также более плодотворным отношениям с деловыми партнерами за рубежом.

Компания предоставляет услуги медицинского страхования, являясь агентом таких крупных страховых компаний как: «ВСК», «EVR страхование», «Согласие» и «Росгосстрах».

Таким образом, ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» предлагает различные туры, имеют сотрудничество с такими туроператорами как: «Pegas Touristik», «Anex Tour», «Coral Travel», «Sunmar», «Библио–Глобус», «DSBW», «ClickVoyage», «Випсервис», «Русь Тур» и другие. Поддерживая тесное сотрудничество, лично встречаясь с представителями российских и зарубежных туроператоров, турфирма всегда стремится получить самые привлекательные предложения для своих туристов. Ежедневно компания проводит анализ рынка, что помогает оценить стоимость и качество услуг.

В связи с эпидемиологической ситуацией в мире, начиная с 2019 года, компания ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» заручилась поддержкой субсидий государства и сделала упор на внутренний туризм, а так же на экскурсии для студентов, что помогло оставаться на «плаву» в непростое для туристской деятельности время.

## 2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

### 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

Являясь турагентом/туроператором, ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» берет на себя все обязанности по реализации турпродукта, что подразумевает под собой широкое освещение возможностей путешествий, освещение информацией по курортам, отелям, туристским центрам и прочему.

Основной обязанностью ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ», как турагента является подбор и реализация тура, удовлетворяющего спрос туриста. Подбор тура производится на базе сетей бронирования туроператоров. Из множества предложенного материала выбирается наиболее подходящий клиенту тур, далее следует сбор и оформление сопутствующей документации. На заключительном этапе сделки подписывается договор о реализации туристских услуг. Туристу выдается путевка, ваучер, авиа или ж/д билеты, договор страхования.

Туристское агентство ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» не является крупным, следовательно, в его структуре отсутствуют отделы международного, внутреннего, экскурсионного, транспортного туризма, а также отдела чартерных программ и отдела маркетинга. Туры по всем направлениям реализуют менеджеры компании.

Как и другие турагенты компания ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» может одновременно работать с несколькими туроператорами. От них поступает информация о различных турах, из которых турфирма подбирает туристу нужный и наиболее доступный по цене.

Экскурсионное обслуживание во «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» представлено организацией производственных экскурсий для студентов «ВГУЭС». Данные экскурсии реализуются совместно с Международным институтом туризма и гостеприимства. В рамках мероприятий студенты знакомятся с нюансами производства, получают необходимую информацию о продукции, а также изучают возможные места для прохождения практики в рамках образовательного процесса.

Специалист по туризму ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» исполняет следующие обязанности:

- индивидуальный подход к формированию групповых и индивидуальных программ;
- оказанию туристских услуг;
- собирает, изучает и анализирует требования клиентов к туристским услугам;
- участвует в определении стоимости туристского пакета в зависимости от стоимости услуг, включенных в состав тура и собственных расходов;

- обеспечивает клиента необходимой устной и письменной информацией, а также консультирует их;
- формирует списки туристов и составляет графики посещения экскурсионных мероприятий;
- проводит инструктаж туристов по соблюдению мер безопасности при осмотре достопримечательностей, а также о правилах поведения на транспортных средствах и оказания первой медицинской помощи;
- ведет статистику организованных туров и готовит отчетность;
- формирует папки с предложениями;
- заключает договора с клиентами, бронирует места в гостиницах, а также билеты авиа и морского транспорта, проведение визовой поддержки туристов, составление программы пребывания туристов.

Специалист по образовательным турам ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» исполняет следующие обязанности:

- формирует образовательные поездки для студентов;
- практическое обучение в поездке, формирует профессиональные компетенции для студентов;
- формирует и согласовывает туры, экскурсии с гид–сопровождающими при каждой группе студентов.

Таким образом, можно сделать вывод об эффективной работе туристского агентства ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ», так как они придерживаются основных функций туристского маркетинга, то есть устанавливают контакты с клиентами, развиваются и контролируют все изменения на туристском рынке, налаживают систему обратной связи и эффективную работу с потребителями услуг. Менеджеры внимательно и ответственно относятся ко всем пожеланиям клиента, помогут, проконсультируют и подробно расскажут о туре, стране.

Для обеспечения работы с клиентами компания ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» имеет собственный кабинет, который оснащен всем необходимым техническим оборудованием для полноценной деятельности предприятия, а также множеством сувениров, привезенных из разных стран мира. Каждое рабочее место оснащено компьютером и всеми необходимыми канцелярскими принадлежностями. Для клиентов же офис оснащен большим и комфортным диваном, а также стульями для непосредственного общения с менеджерами.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение туристского продукта – это комплекс мер, направленных на его реализацию, в том числе реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация информационных центров, публикация каталогов, брошюр и т. д.

Реклама в сфере туризма отличается неличным характером воздействия и поступает к потребителю с помощью СМИ, каталогов, афиш и т. п. Кроме того, реклама в туризме отличается односторонней направленностью, неопределенностью с точки зрения достижения ожидаемого эффекта. Она носит общественный, информационный и пропагандистский характер, использует наглядные средства агитации [10].

Личная продажа – это инструмент коммуникационной политики, основанный на устном представлении товара или услуги в ходе беседы с потенциальным покупателем с целью совершения продажи. Один из эффективных способов – обход по аудиториям университета, а также рассылка в группы с целью привлечения студентов к участию в экскурсиях и турах.

Реклама в интернете, охватывает большинство целевой аудитории, доступна в любой период времени. Достоинствами такой рекламы также являются: высокая эффективность, информативность, минимальные затраты размещения.

Для продвижения своих услуг ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» использует наиболее подходящую для туристской деятельности социальную сеть «Instagram», где ежедневно обновляется информация о поступлении новых туров, расценках на услуги, дублируется информация об актуальных на данный сезон странах путешествия. Также размещается информация от лица директора компании о новинках в сфере туристских путешествий. Страница компании в социальной сети выполнена в фирменных цветах и представляет различные публикации: от информации о конкретных турах до советов путешественникам от директора компании. На странице указаны направления деятельности, контактные телефоны и адрес. Так же, активно обновляются истории с актуальными турами. Следует отметить, что «Instagram» компании на 2022 год, насчитывает 2044 подписчиков, что не является значительным числом в данной сфере предпринимательства. Следовательно, страница не пользуется большой популярностью и не может эффективно продвигать компанию, и реализуемые турпродукты.

Помимо «Instagram» ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» использует в качестве рекламных объявлений, популярную в нашем регионе торговую площадку «Farpost». На котором каждые 10 дней обновляется информация о расценках на путешествия и существующих на данный момент предложениях компании. Представленный рекламный ход является наиболее эффек-

тивным, так как каждый второй звонок в компанию является откликом именно с Интернет-ресурса «Farpost».

Компания также предприняла попытку использования радиорекламы. Данный вид рекламы оказался неэффективным и дорогостоящим, в связи с этим от такого вида рекламы турфирма отказалась.

Большинство клиентов ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» составляют – студенты и любители индивидуального туризма. Индивидуальный туризм подразумевает привлечение как сотрудников университета, так и клиентов компании. Среди студентов наиболее востребованы стажировки и посещение экскурсий. Менеджеры турфирмы иногда приходят на пары, по предварительной договоренности и предлагают студентам образовательные туры, которые закрывают учебную или производственную практику.

Наружная реклама – это эффективное средство для распространения информации о туристских фирмах и их услугах. Наружную рекламу размещают в местах массового скопления людей, это тендеры, установки на крышах, электронные табло, транспаранты и т. д.

ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» выставила собственный транспарант на одном из популярных по проходимости этажей университета «ВГУЭС», также компания систематически использует рекламные объявления на сайте [vvsu.ru](http://vvsu.ru).

ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» имеет собственный сайт [vsustravel.ru](http://vsustravel.ru). Информация, которая размещена на нем, доступна абсолютно всем пользователям. Сайт «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» представляет собой рекламную страницу компании, выполненную в пастельно голубой цветовой гамме. На сайте представлена информация о турах, реализуемых компанией, программы туров по России и зарубежным странам. Для большей наглядности туров, на сайте представлены отчеты о путешествиях в КНР, Южную Корею, Сингапур, Филиппины, Японию и другие.

Также сайт содержит информацию о компании, которая включает в себя: название организации, адрес, контакты, перечень партнеров, а также основные направления деятельности и услуги.

В зависимости от размеров туристского предприятия, компании по-разному организуют рекламу. Так, в туристском агентстве ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» рекламой занимаются сами сотрудники фирмы.

Таким образом, ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» ведет активную рекламную деятельность для продвижения собственных услуг. В ходе выбора рекламы, фирма опирается на менее дорогостоящие варианты, в виду их эффективности.

## 4 Система обеспечения безопасности

При реализации туристского продукта должна быть обеспечена оптимальная степень риска для жизни и здоровья туристов на всех этапах путешествия, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях.

Туристские предприятия обязаны информировать туристов об элементах риска, свойственных каждой туристской услуге и мерах по его устранению. Сведения о безопасности путешествия должны находиться в тексте информационного листка к туристской путевке. Со стороны туриста, в свою очередь, также должны выполняться правила личной безопасности.

Под безопасностью туризма, также понимается ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства [11].

Безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на: жизнь, здоровье (включая физическое и психическое состояние), личную неприкосновенность, частную жизнь, имущество туриста (в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря), багаж, предметы личного обихода и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом (экскурсантом) во время путешествия.

Одним из способов обеспечения безопасности и снижения негативных последствий является страхование, так как страхование в туризме способно если не предотвратить, то хотя бы предоставить финансовую поддержку при наступлении страхового случая [12].

Таким образом, турфирма ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» предоставляет услуги медицинского страхования, являясь агентом таких крупных страховых компаний как «ВСК», «EVR страхование», «Согласие» и «Росгосстрах».

Если турфирма имеет свидетельство о внесении ее сведений в Единый федеральный реестр туроператоров, то это дает гарантию клиенту, что в незнакомой стране он не получит неприятный сюрприз в виде неоплаченных билетов или счета в гостинице. С 1 октября 2020 года компания «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» числится в едином реестре туроператоров под номером РТО 022461.

Также, в работу менеджера ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» входят следующие должностные обязанности касающихся безопасности туриста: обеспечить клиента необходимой устной и письменной информацией, проконсультировать, рассказать о стране и туре (климат, обычаи, визовые требования в различных странах и т. п.), формировать списки туристов и составлять графики посещения экскурсионных мероприятий, проводить инструктаж по соблюдению мер безопасности (правилах поведения на транспортных средствах и о правилах оказания первой медицинской помощи), ведет статистику организованных туров и готовит отчетность.

## 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 понимается, как система трудовых операций, полезных действий, различные усилия, которые осуществляют производители продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя, его запросы и предоставляют ему предусмотренные блага и удобства.

Обычно, в турфирмах именно менеджеры выявляют и анализируют потребности заказчиков и подбирают оптимальный туристский продукт, который удовлетворял бы пожелания клиента.

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

Туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров, услуг, подготавливает рекламно–информационные издания по своим турам, рассчитывает цены на туры, передает туры турагенту для их последующей реализации туристам.

На сегодняшний день в отечественном бизнесе основным видом конкуренции становится не цена и ассортимент предложений, а качество сервиса.

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 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 психологический контакт с клиентом. Если у менеджера на лице написано: «вас много, а я один», то это может обернуться для туристской фирмы экономической катастрофой. Психологически некомпетентного сотрудника рискованно допускать к обслуживанию клиентов.

Важным элементом стадии выявления потребностей клиента является слушание. Однако во время слушания следует избегать трех основных ловушек: предвзятости, избирательности и отвлеченности.

Кроме выслушивания, выявлению потребностей клиента, пришедшего в офис туристской фирмы, поможет также знание и учет менеджером основных факторов туристской мотивации. М.Б. Биржаков отмечает, что «без изучения и понимания мотивации, желаний кли-

ента невозможно правильно построить тур и предложить его на рынке потребителя, а главное удовлетворить желания клиента, обеспечив ему положительную гамму туристских впечатлений и эмоций».

Таким образом, зная потребности и конкретные мотивы туриста, менеджер должен спросить себя: «Сможет ли клиент получить от данного тура именно то, на что он рассчитывает?» Если тур максимально подходит клиенту, то можно расписать по пунктам те блага и преимущества, которые он получит от предлагаемого туристского продукта. Знание и учет всех этих факторов не только поможет менеджеру быстро понять, зачем клиент решил обратиться к услугам туристской фирмы, чего именно он ждет от путешествия, но и выстроить правильную линию его обслуживания в офисе.

Умение грамотно задавать вопросы и правильно реагировать на ответы, гибко менять линию поведения в зависимости от получаемой информации, – психологическое ядро обслуживания туристов.

Не менее важной психологической составляющей работы менеджера туристской фирмы является умение провести эффективную презентацию турпродукта. Клиент произведет покупку туристского продукта только в том случае, если получит привлекательную для себя информацию. Менеджер должен знать, как лучше всего преподнести свой туристский продукт.

#### ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах

Чтобы правильно выбрать фирму, а также туристские услуги, потенциальный клиент должен иметь необходимую и достоверную информацию о предлагаемых услугах, то есть обо всех деталях поездки.

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.

По усмотрению менеджера турфирмы с учетом специфики туристской услуги может предоставляться дополнительная информация (о возрастных ограничениях и другое).

Также менеджер турфирмы должен:

– проинформировать туриста о климате страны, в которую он едет, назвать все возможные медицинские противопоказания пребывания в ней;

– предоставить клиенту информацию о местных нравах, обычаях, особенностях административного и уголовного законодательства, чтобы турист мог избежать серьезных неприятностей из-за их незнания;

– обеспечить туриста адресами и телефонами российских дипломатических и консульских представительств, международных организаций (например, Международного Красного Креста), которые способны оказать помощь россиянам, а также специальных органов страны пребывания (мэрии, полиции, скорой помощи и т. п.);

– проинформировать о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

– об общей цене туристского продукта в рублях;

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

Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с:

– получением травмы;

– отравлением;

– внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания.

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

ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

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.

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 другое.

В свою очередь, турагент получает комиссионное вознаграждение за посредничество в реализации туров конечным потребителям. Размер вознаграждения устанавливается в процентном отношении к цене продаваемого туристского продукта и обычно составляет 7–12%.

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

- условия продвижения и реализации турагентом туристского продукта;
- полномочия турагента на совершение сделок с туристами и иными заказчиками от имени туроператора;
- условие, предусматривающее возможность или невозможность заключения турагентом субагентских договоров;
- порядок взаимодействия туроператора и турагента в случае предъявления им претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта;
- условия, предусматривающие выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора;
- взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом.

Таким образом, продвижение и реализация туристского продукта происходит по договору с туроператором. Турагент не формирует туристский продукт самостоятельно.

ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

Пакет услуг (турпакет) – это произведенный туроператором туристский продукт, состоящий из определенного набора услуг: перевозки, размещения, питания, экскурсий и т. д.

Пакетный тур – это тур «все включено», уже готовый отдых. Такие туры подходят людям, которые только начинают путешествовать, отдыхающим с маленькими детьми или тем, кто на отдыхе хочет получить полное расслабление, а не задаваться вопросами «Куда пойти?» и «Где поесть?». Главный плюс такого тура – это наличие абсолютно разных пакетов, которые могут включать в себя только стандартные услуги или же подобрать тур с дополнительными пожеланиями.

Туристский пакет включает пять обязательных элементов:

– туристский центр – место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности: природные, культурно–исторические, экологические, этнические, социально–демографические, инфраструктурные.

– транспорт – средство передвижения, с помощью которого можно добраться до туристского центра. Наиболее широко используется в качестве средства передвижения, без сомнения, самолет. На короткие расстояния поезд, туристский автобус, автомобиль.

– услуги размещения – это конкретный отель, который предлагается туристу в туристском центре на время путешествия. Это могут быть отели, мотели, виллы, апартаменты, кемпинги и т. д. Услуги питания не включаются отдельным элементом в туристский пакет, поскольку в туризме они составляют часть услуг размещения.

– трансфер – перевозка туриста от места прибытия, расположенного в стране пребывания (аэропорт, гавань, ж/д станция), к месту размещения, где он будет проживать, и обратно;

– базовая медицинская страховка.

К дополнительным услугам можно отнести: экскурсии, наличие индивидуального гида.

Из чего складывается окончательная стоимость? Доля затрат приходится как раз на транспортные услуги и, по большей части, именно на авиаперелет. Перелеты бывают чартерные и регулярные.

Регулярные полеты имеют конкретное четкое расписание, а рейсы совершаются круглый год. Билеты на них обходятся значительно дороже, так как в изначальную стоимость закладываются и «пустые места», если вдруг на рейсе окажется меньше людей, чем планировалось.

Чартерные – это нерегулярные рейсы, и билеты на них стоят намного дешевле. Самым основным минусом таких рейсов считают плавающее расписание, задержки или даже отме-

на, а также неудобное время вылета и прилета. Билеты на чартерные рейсы обмена и возврату не подлежат.

По прилету в страну, которую выбрал клиент, его будет встречать трансфер. Существует два вида трансфера: групповой и индивидуальный.

Групповой – это автобус, который рассчитан на 20–30 человек. Группу туристов встречает водитель с логотипом турфирмы и развозит по отелям. Самое главное неудобство – это ожидание всех туристов и их развозка по отелям.

Индивидуальный трансфер рассчитан на 4–5 человек и считается более комфортным вариантом, но за него придется доплачивать отдельно.

В каждый пакетный тур включена услуга размещения, но какая именно – это уже зависит от самого пожелания туриста. Стоимость проживания будет зависеть от выбранной туристом гостиницы и типа питания.

Система звездности:

1–2 звезды – очень низкий уровень отелей, часто без питания, без ежедневной уборки;

3 звезды – средний уровень, который очень часто выбирают туристы, чтобы сэкономить;

4–5 звезд – люксовые гостиницы, которые предлагают хорошие номера, качественное питание, хорошую уборку и приятный сервис.

Обычно, в пакетный тур входит стоимость базовой страховки. В случае форс-мажорных обстоятельств страховка позволяет покрыть расходы, связанные с экстренным лечением за рубежом.

Экскурсии могут входить в стоимость тура, а вот платные входы могут оплачиваться отдельно.

Таким образом, пакетные туры имеют ряд преимуществ, которые делают их столь популярными среди отдыхающих. Они удобны в первую очередь своей целостностью – все необходимые услуги уже включены в пакет, вы получаете тур «под ключ», который позволит вам максимально расслабиться и насладиться всеми прелестями отпуска.

Следующий плюс – это гибкость турпакетов: при желании тур можно корректировать по запросу туриста и подобрать индивидуально под себя. Его стоимость будет зависеть от вышеперечисленных пунктов: от количества дней отдыха, от вида перелета (транспорта), гостиницы, экскурсий, трансферов, страховки и возможных пожеланий туриста.

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

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.

Договор о реализации турпродукта представляет собой соглашение между потребителем туристской услуги (туристом) и туроператором или турагентом, реализующим пакет услуг. Договор заключается в письменной форме и содержит существенные условия договора, в том числе достоверную информацию о реализуемом пакете услуг, розничной цене и порядке оплаты, а также определяет взаимные права и обязанности сторон при организации и проведении поездки (путешествия).

Бланк строгой отчетности турпутевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности, который является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта, и оформляется после его подписания между туроператором или турагентом, и заказчиком туристского продукта.

Информационный листок к путевке содержит разделы обязательной и дополнительной информации по маршруту, предназначенной для туристов, и является неотъемлемым приложением к туристской путевке или ваучеру.

Информационный листок содержит следующие данные:

- описание туристского путешествия: его вид, сложность, протяженность, специфические особенности;
- информация об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории, уровне комфортности) и условиях питания;
- описание программы обслуживания и услуг, входящих в состав тура;
- сведения об экскурсионном обслуживании, в том числе краткая характеристика спортивных, культурно–досуговых и рекреационных учреждений и сооружений;
- информация о способе передвижения на маршруте, в том числе условия трансфера;
- информация о наличии гида или сопровождающего в путешествии;
- перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату.

В перечень дополнительной информации входят сведения, зависящие от специфики тура: информация о возрастных ограничениях, приеме родителей с детьми, семейных пар, специальная информация для туристских путешествий с походом, прочая информация и рекомендации, которую туроператор считает необходимым донести до туристов.

Кроме путевки в практике туристской деятельности используется и туристский ваучер – многофункциональный документ, подтверждающий статус туриста, устанавливающий

право туриста на услуги, входящие в состав тура, а также подтверждающий факт (полноту) их оказания. В отличие от туристской путевки, ваучер является документом международного характера, поэтому четкой формы он не имеет и составляется в форме, которая удобна и отправляющей, и принимающей туристов фирме.

Памятка для туриста – информационный листок, содержащий сведения о социально–политических, климатических, религиозных, культурно–этнических и других особенностях страны временного пребывания. Памятка туриста может содержать иную полезную информацию для туриста, к примеру, телефоны и месторасположения посольства или консульского отдела. Она может быть издана отдельным листком или содержаться в официальном каталоге турфирмы.

Полис страхования от несчастного случая. Медицинское обслуживание за границей очень дорогое удовольствие. Поэтому в настоящее время выезд туриста за границу без данного документа запрещен. При вручении страхового полиса туристу менеджер должен дополнительно рассказать, что входит в понятие страховой случай.

Страховой полис, вручаемый туристу, может быть универсальным и кроме страхования несчастных случаев, он может содержать также условия страхования финансовых рисков, например, от невыезда и т. д.

#### ПК 1.6 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 выдаётся официальными властями того государства, куда отправляется турист, в подтверждение того, что ему разрешён въезд в данную страну.

Туристская виза выдается туристам на время, указанное в туристской путевке, ваучере, приглашении. В зависимости от количества разрешенных въездов, выездов визы могут быть: однократными, двукратными и многократными.

Для получения визы кроме необходимых документов, турист должен заполнить визовую анкету, визовый опросник и предоставить при наличии визовое приглашение.

Правила подачи заявления устанавливают стандартный список документов. В него входят:

- анкета, заполненная и подписанная заявителем. Она составлена на английском языке, заполнить ее можно в режиме онлайн на сайте консульства. На основании этого документа часто принимается решение о выдаче визы;
- загранпаспорт + копии всех страниц. В нем должны быть две пустые страницы. Если их недостаточно или истекает срок, необходимо оформить новый;
- справка о доходах с работы;
- копия общегражданского паспорта;
- две фотографии. Вы должны приложить цветные фотографии на белом фоне, сделанные за полгода. Формат 35×45 мм;
- медицинское страхование. В ней нужно отметить действующую территорию страхования. Подать заявление можно онлайн на сайте любой страховой компании;
- подтверждение платежеспособности;
- подтверждение цели поездки.

Пенсионерам нужно пенсионное удостоверение, несовершеннолетним – согласие родителей, копия метрики, копия визы сопровождающего.

Важно! Перечень документов может незначительно различаться для разных стран и путешествий с разными целями.

Обычно, турфирмы предоставляют такую услугу, как «оформление визы». Тем самым, турист может обратиться к помощи турфирм и не делать этого самостоятельно.

#### ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности

Одной из сфер деятельности, бизнес в которой в обязательном порядке должен перейти на контрольно–кассовую технику (ККТ), передающую данные о продажах в налоговую службу в онлайн–режиме, стал туризм.

БСО для организаций, оказывающих населению услуги в сфере туризма, представляют собой туристские путевки. Оформленная по всем правилам путевка заменяет кассовый чек при условии, что клиент полностью оплачивает покупку.

Таким образом, БСО приравнивается к кассовому чеку и содержит тот же набор реквизитов, который предусмотрен для кассового чека ст. 4.7 Закона N 54–ФЗ. Кроме этого, БСО, ровно как и кассовые чеки, могут иметь электронный вид и направляться клиенту на абонентский номер или адрес электронной почты.

Из чего состоит туристская путевка:

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

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

Бланк содержит:

– реквизиты туроператора/турагента, указываются полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, телефон, реестровый номер туроператора, ИНН, код по ОКПО;

– реквизиты турагента, для юридического лица указываются: полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, ИНН, код по ОКПО юридического лица;

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

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

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

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

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

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

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

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

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

Для контроля готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут, турфирме и руководителю группы необходимо заблаговременно информировать туристов о сроках и особенностях поездки.

За неделю до отъезда проверяется укомплектованность группы. После чего вся информация передается перевозчику. Если это приграничные поездки, то сообщают номер рейса и время. Если же это ж/д или авиаперелет, то вся информация указана на билетах, но менеджер должен напомнить туристу.

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

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен получить:

- проездные групповые и индивидуальные документы;
- 4 визированных списка (если список на авиа или ж/д переход или разные переходы на заход и выход, то 5 визированных списков);
- 4 ксерокопии списка;
- 1 пачка с ксерокопиями паспортов туристов;
- приглашение;
- доверенность руководителя;
- лист посадки туристов с телефонами и адресам;
- телефоны принимающей компании;
- данные о таможенных и фискальных формальностях при прохождении границы;
- данные о транспорте (график, номер рейса, время отправления, пункты пропуска через границу РФ, наименование пунктов назначения) в период прохождения маршрута;
- данные о поясном времени по месту тура, а также о ценах, тарифах на услуги связи и иные типовые услуги, которые могут понадобиться руководителю и туристам;
- акт по оформлению страхового случая;
- необходимый набор медикаментов для оказания первой медицинской помощи.

Во время посадки туристов в автобус, необходимо проверить наличие документов:

- 1 Загранпаспорт (загранпаспорт нужно сверить с визированным списком).

2 Если это ребенок до 18 лет и он следует с одним из родителей – оригинал свидетельства о рождении + паспорт РФ родителя + загранпаспорт.

3 Если ребенок выезжает без сопровождения родителей – согласие на сопровождающее лицо, загранпаспорт, оригинал свидетельства о рождении.

Проверять и контролировать готовность оборудования к выходу на маршрут:

– наличие и качество необходимого снаряжения, одежды участников, продуктов питания, медицинской аптечки, хозяйственного инвентаря, средств гигиены, картографических и прочих материалов (если это необходимо для данного типа тура);

– проверить работу микрофона (в автобусе и если имеется, то также на себе);

– заполнить журнал выхода групп на маршруты. Доложить о готовности лицу выпускающему на маршруты, получить разрешение и выйти с группой на маршрут.

Перед началом поездки руководитель группы обязан:

– убедиться, что автобус по своему техническому, санитарному состоянию и оборудованию отвечает требованиям «Типовых правил транспортного и туристско–экскурсионного обслуживания туристов и экскурсантов»;

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

– проверить наличие у туристов, экскурсантов путевки и документа, удостоверяющего личность (у групп учащихся школ, училищ – заверенного списка, участников путешествия, экскурсии);

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

– представиться туристам, представить водителя;

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

– разъяснить водителю путь следования по городу до выезда и дать распоряжение на начало движения (в зависимости от маршрута).

Требования к техническому состоянию автотранспортных средств:

1 Транспортное предприятие должно иметь соответствующие лицензии на деятельность по перевозке пассажиров (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т. д.).

2 Автобус должен быть технически исправным, с нормально работающим отоплением и вентиляцией, полностью заправленным топливом, с исправно работающей громкоговорящей установкой, снабженной шнуром к микрофону. Транспорт должен быть чистым с наружной стороны и в салоне, с чехлами на сидениях, укомплектованным аптечкой и снабжен-

ным информацией о «Правилах пользования автобусом», «Инструкцией об обязанностях водителя по обеспечению безопасности», «Правилах поведения туристов при нахождении в автобусе».

3 Исправность автобуса перед выездом подтверждается соответствующими записями в путевом листе механика и водителя.

4 Автотранспортным средствам, используемым для перевозки туристов, рекомендуется иметь сертификат соответствия требованиям безопасности.

#### 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.

Руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами по технике безопасности, профилактике и предупреждению заболеваний, основным правилам пребывания на территории страны (в зависимости от тура и маршрута).

Перед поездкой нужно составить списки туристов. Каждый турист обязан ознакомиться с инструкциями по безопасности и зарегистрировать прохождение инструктажа по правилам поведения и технике безопасности в соответствующем журнале. В инструкциях указываются основные моменты правил поведения и техники безопасности на маршруте.

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. Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на руководителя туристской организации.

#### ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

Как администратор ГТГ отвечает за дисциплину и порядок в группе. Он должен строго соблюдать правила и условия проведения путешествия, быть общительным с туристами, создавать хороший морально–психологический климат в группе, обладать организаторскими способностями. ГТГ должен постоянно следить за своим внешним видом, быть опрятным, смотреть, чтобы туристы не загрязняли общественные места и природу, не наносили ущерб экскурсионным объектам. Общаясь с туристами, ГТГ должен уметь ответить на возникаю-

щие вопросы, которые могут затрагивать не только объекты экскурсий, но и сферу политики и экономики той страны, где находятся туристы. ГТГ выполняет частично и функции экскурсовода.

Во время первой встречи с туристами (вступительной беседы) ГТГ должен вкратце рассказать о маршруте, экскурсионных объектах, основных достопримечательностях и другое. ГТГ во время проведения туристского маршрута постоянно находится с группой, содействует проведению как плановых, так и внеплановых экскурсионно-культурных мероприятий. Права и обязанности ГТГ определены должностной инструкцией гида туристской группы, в соответствии с которой он обеспечивает обслуживание туристов, отвечает за выполнение программы и условий проведения путешествия в соответствии с турпутевкой и информационным листком. При этом он руководствуется действующим законодательством, постановлениями и другими документами, регулирующими туристскую деятельность. ГТГ должен знать программу и условия обслуживания группы в каждом пункте маршрута, правила и порядок проезда, резервирования мест в пунктах пересадки и обратного выезда, размещения, питания, экскурсионного обслуживания, калькуляцию стоимости предоставляемых услуг, содержание и правила оформления документов, связанных с обслуживанием туристов. Он может давать указания и советы водителям автобусов и экскурсоводам, которые нарушают исполнение своих должностных инструкций. ГТГ может снять с маршрута туриста, грубо нарушающего правила поведения.

Дисциплина – важное условие эффективного турмаршрута. Гид туристской группы должен следить за порядком в группе, решительно пресекать всякие нарушения дисциплины, помня, что нарушение ее на транспортном маршруте сопряжено с самыми неожиданными, а подчас и тяжелыми последствиями.

Во время экскурсии руководитель группы должен хорошо ориентироваться в окружающей обстановке и при возникновении осложнений (опоздание на ужин, ограничение доступа на объекты и другое) может давать указания, советы водителям автобусов, экскурсоводам, если они не изменяют маршрут путешествия и не приводят к нарушению правил дорожного движения.

Таким образом, в туристском путешествии ГТГ выступает в специфической роли менеджера малой группы. Осуществляет контроль и координацию качества обслуживания туристов принимающей стороной. Информировывает туристов о возможности возникновения факторов риска на каждом конкретном маршруте.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

Обеспечению безопасности туристов служит выполнение важного требования – экспедиционное обследование каждого маршрута работниками туристского предприятия с составлением отчета о прохождении, обозначением опасных мест и рекомендациями, как избежать опасности.

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

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включает:

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

- применение специальных средств индивидуальной защиты туристов и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;
- оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и другое).

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 холле отеля, информирует об особенностях предстоящей поездки, контролирует размещение в автобусе, проверяет наличие багажа. Водитель автобус должен регулярно проверять исправность транспортного средства, соответствие санитарно–гигиеническим требованиям, исправность кресел, кондиционеров и прочего оборудования.

#### ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

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

Основываясь на положениях ГОСТ Р 50691 – 94 «Модель обеспечения качества услуг», туроператор должен регулярно проводить ряд мероприятий, направленных на обеспечение соответствующего уровня качества обслуживания:

- проверять и идентифицировать туристские услуги в соответствии с документированными процедурами;
- устанавливать соответствие услуги определенным требованиям с помощью методов регулирования технологических процессов и процессов управления;
- обеспечивать самоконтроль персонала, предоставляющего услугу, как составную часть процесса контроля;
- обеспечить приоритет потребителя в оценке качества услуг;
- ввести практику регулярной оценки степени удовлетворенности потребителя услуг путем проведения социологических опросов.

Анализ полученной информации следует направить на обеспечение: правильного установления требований к услуге и условиям обслуживания их отражения в документации; разрешения вопросов, связанных с расхождением требований, потребителя; уверенности исполнителя услуги в своей способности выполнить требования потребителя. При обнаруже-

нии ненадлежащего качества предоставляемой услуги или процесса обслуживания следует, проводить определенные корректирующие действия с обязательным контролем и оценкой результатов.

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

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.

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

- описание процессов, форм и методов обслуживания туристов;
- значение характеристик процесса обслуживания туристов;
- количество необходимого персонала и уровень его профессиональной подготовки;
- договорное обеспечение поставок изделий и услуг;
- гарантии;
- необходимые согласования (с собственниками рекреационных ресурсов, органами санитарно-эпидемиологического и пожарного надзора, Госавтоинспекцией и другими).

Конкретные требования к процессу обслуживания туристов должны быть не ниже требований действующих нормативных документов.

Проектирование процесса обслуживания туристов осуществляется по отдельным этапам предоставления услуги (например, предоставление информации об услуге, оказание услуги, расчеты за услугу) и составление для каждого из них технологических карт.

#### ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Руководитель группы обязан оформить отчет о выполнении тура. Если тур выполнялся без руководителя группы, отчет составляет менеджер соответствующего направления.

Отчет может быть представлен как в произвольной, так и в формализованной форме. Важно, чтобы в любом из вариантов были отражены все особенности тура, проанализированы проблемные ситуации, возникшие на маршруте, а также даны рекомендации по совершенствованию тура. Основываясь на этих рекомендациях, сотрудники турфирмы периодически обсуждают с партнерами возможности улучшения обслуживания на маршруте.

План отчета руководителя туристской группы о выполнении маршрута (примерный):

1 Маршрут №.

2 Продолжительность поездки с\_ по.

3 Прибытие транспорта к месту начала и окончания маршрута.

4 Явка туристов на маршрут.

5 Характеристика предоставленных услуг:

- транспорт;
- трансфер;
- средства размещения;
- питание;
- экскурсионная программа.

6 Выданные на поездку документы, финансы.

7 Возврат отчетных документов, финансов.

8 Инструктаж туристов на маршруте.

9 Наличие конфликтных ситуаций.

10 Нарушение партнерами, перевозчиком договорных обязательств.

11 Замечания и предложения по организации тура.

«\_»\_20\_г. (подпись) (ФИО)

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Отчетность должна содержать следующие сведения:

1 Полное наименование туроператора.

2 Адрес, место нахождения туроператора.

3 Номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров.

4 Общая цена туристского продукта в сфере выездного туризма в отчетном году.

5 Размер фонда персональной ответственности туроператора по состоянию на 31 декабря отчетного года.

6 Размер ежегодного взноса, перечисленного туроператором в фонд персональной ответственности туроператора в отчетном году.

7 Размер ежегодного взноса, перечисленного туроператором в резервный фонд за отчетный год.

8 Количество туристов, которым в течение отчетного года туроператором оказаны услуги в сфере выездного туризма.

9 Количество договоров о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, заключенных между турагентами и туристами либо иными заказчиками туристского продукта.

10 Количество договоров о реализации сформированного туроператором туристского продукта в сфере выездного туризма, заключенных между турагентами и туристами либо иными заказчиками туристского продукта.

11 Количество договоров о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма, заключенных между туроператором и туристами либо иными заказчиками туристского продукта.

12 Количество туристов в сфере выездного туризма, в пользу которых в предыдущем году заключены договоры добровольного страхования, указанные в статье 17 Закона об основах туристской деятельности.

13 Количество договоров добровольного страхования, указанных в статье 17 Закона об основах туристской деятельности.

14 Фактический размер маржи платежеспособности туроператора.

15 Нормативный размер маржи платежеспособности туроператора.

16 Размер соотношения собственных средств (капитала) и принятых обязательств.

17 Сведения о страховщиках, размещенные на официальном сайте туроператора, от имени которых туроператор заключает договоры добровольного страхования, указанные в статье 17 Закона «об основах туристской деятельности».

18 Дата составления отчетности.

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

Любая туристская фирма должна постоянно следить за всеми изменениями, происходящими на рынке туристских услуг, успевать реагировать на каждое из них, отставание от более удачливых компаний грозит недоверием потребителя фирме, что может привести не только к потере кого-то из клиентов, но и к падению общего имиджа фирмы, т. е. к утрате существенной части потенциальных и постоянных клиентов.

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, рекомендациях.

Для успешного ведения дел необходимо не только уметь предоставлять качественные услуги, но и знать, кому они необходимы, почему, для каких целей. Для этого поведятся маркетинговые исследования.

Маркетинговые исследования должны проводиться целенаправленно, соблюдая определенную этапность:

1 Определение целей и задач исследования.

2 Разработка планов исследования.

3 Сбор информации.

4 Анализ и представление результатов.

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.

6 Детализация потребностей членов фокус–группы.

7 Позиционирование турпроекта.

Таким образом, для того, чтобы определить маркетинговую стратегию и провести ее в жизнь, руководство должно иметь углубленное представление о:

– внутренней среде туристского предприятия, ее потенциале и тенденциях развития;

– внешней среде, ее особенностях и месте, занимаемом в ней предприятием.

С точки зрения объекта изучения маркетинговые исследования должны отличаться комплексностью. Так, чрезвычайно сложно отделить друг от друга такие направления (объекты) маркетинговых исследований, как рынок, потребители, конкуренты. Рынок невозможно представить без конкурентов, а поведение потребителей формируется в определенной рыночной среде.

### 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 другое) ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132–ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».

Процесс формирования туристского продукта (тура) для последующей его реализации – это производственная функция туроператора. Изучив потребности потенциальных туристов, компания приступает к формированию туристского продукта. Этот процесс предполагает ряд основных последовательных этапов:

1 Разработка и формирование замысла тура – первый этап в процессе разработки тура туристской компанией. На этом этапе происходит гипотетическое планирование будущего

тура, определяются его целевая направленность, дестинация, продолжительность, предполагается целевая аудитория, примерное наполнение основного комплекса услуг и т. д.

После того как сформирована идея будущего тура, туроператор проводит анализ и изучение возможностей реализации этой идеи на практике. Анализ и исследования проводятся по нескольким направлениям:

- исследуется соответствие идеи тура потребительским ожиданиям;
- изучается возможный рынок;
- изучаются конкурирующие туры других туристских компаний;
- выявляется возможность поиска и отбора партнеров, поставщиков туристских услуг для реализации идеи тура;
- изучаются внутренние возможности предприятия.

2 Поиск и отбор партнеров, поставщиков. Поиск перспективных партнеров заключается в том, что из большого их числа нужно выбрать тех, кто проявит интерес к сотрудничеству. Все предприятия и организации, участвующие в комплексном обслуживании туристов во время прохождения тура, в туристской практике принято называть поставщиками услуг. При формировании туристского продукта туроператор осуществляет поиск следующих контрагентов:

- организаций гостиничной сферы и иных организаций, оказывающих услуги по размещению и проживанию туристов;
- организаций перевозчиков, оказывающих услуги по транспортному обслуживанию, в частности организаторов чартерных программ;
- организаций общественного питания и прочих организаций, оказывающих услуги по питанию туристов;
- 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;
- организаций культуры, спорта и иных организаций, оказывающих услуги культурно–просветительского, культурно–развлекательного и спортивного характера, иных организаций, оказывающих 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.

Поиск и отбор поставщиков завершается заключением с ними соответствующих соглашений о сотрудничестве. Туроператор, сформировавший туристский продукт, несет ответственность перед потребителями за все основные и дополнительные услуги, входящие в тур.

3 Формирование основного и дополнительного комплекса услуг. После того как туристская компания определила круг своих партнеров и поставщиков для реализации замысла тура, она приступает к формированию комплекса услуг, включаемого в тур. Этот процесс представляет собой действия по комплектации тура из услуг партнеров или поставщиков на основе их реального предложения.

К основным услугам относятся: перевозка туристов, размещение, питание, т. е. целевые услуги, приобретаемые комплексно в виде тура. Потребление основных услуг гарантировано туристской путевкой, ваучером.

Дополнительные услуги в туризме – это те услуги, которые можно получить за дополнительную плату в месте их оказания. Стоимость этих услуг не входит в стоимость тура.

Сопутствующие услуги – услуги, направленные, в основном, на местное население, но ими могут воспользоваться и туристы.

Важным элементом этапа формирования основного и дополнительного комплекса услуг является обеспечение наглядного восприятия тура через рекламно–информационную деятельность туристского предприятия, и непосредственно креативных топ–менеджеров в области рекламы. Чаще всего в роли таких средств выступают специально подготовленные буклеты или памятки туристу, содержащие информацию о туре, визуально представляющие преимущества данного тура.

4 Оценка экономической эффективности тура необходима для того, чтобы определить, насколько экономически выгодным будет массовое производство и реализация.

5 Экспериментальная проверка тура – заключительный этап формирования тура, на котором практически готовый туристский продукт подлежит опробованию. Наиболее часто встречающаяся форма экспериментальной проверки тура так называемые рекламные туры и стадии–туры (обучающие туры).

Зачастую к процессу экспериментальной проверки туров относят так называемые пробные продажи, которые организуются, для относительно небольших групп туристов до начала сезона массовых продаж. Обычно к участию в таких группах привлекают постоянных клиентов туристской компании с целью проверки тура в реальных условиях, а также изучения отзывов потребителей о качествах разработанного тура, его достоинствах и недостатках.

#### ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта

Величина цены на турпродукт определяется его стоимостью и спросом на этот продукт. Кроме того, на цену турпродукта влияет целый ряд факторов: внешних, внутренних и технологических.

##### Внешние факторы:

- государственное регулирование как экономики в целом, так и сферы туризма в частности, в том числе налоговое регулирование;
- соотношение спроса и предложения, конъюнктура туристского рынка;
- потребители туристского продукта;
- ценовая политика поставщиков туристских услуг;
- уровень и динамика цен конкурентов;
- сезонность.

##### Внутренние факторы:

- качественные характеристики услуг, соотношение цены и качества;
- издержки предприятия и планируемая прибыль;
- ценовая политика туристского предприятия;
- степень эксклюзивности туристского продукта на рынке.

##### Технологические факторы:

- технология работы с поставщиками услуг по данному турпродукту: квота или по запросу;
- вид турпакета: заказной или инклюзив тур;
- класс обслуживания: эконом, стандарт, эксклюзив, VIP и т. д.;
- форма обслуживания: групповое или индивидуальное;
- тип заказчика: турагентство, корпоративный клиент или индивидуальный клиент.

Таким образом, в совокупности цена конкретного продукта определяется взаимным действием трех групп факторов: индивидуальных издержек производства и сбыта, состояния спроса и уровня конкуренции на рынке.

## 6 Индивидуальное задание

### Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта

Обычно, когда турагентство или же туроператор и клиент заключают договор о туристском путешествии, то обязательно, в офисе туроператора (турагента) турист получает на руки важные документы, подтверждающие его право на получение оплаченных услуг, а также исчерпывающую информацию об этих услугах.

Когда я проходила учебную практику в ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» основными документами являлись: договор о реализации турпродукта, туристская путевка, туристский ваучер, памятка. Все эти документы считаются очень важными при оформлении туристского путешествия с клиентом.

Если говорить про данные документы, то можно дать им вот такое понятное описание:

– Договор «о реализации турпродукта». Представляет собой соглашение между потребителем туристской услуги и туроператором или турагентом, реализующим пакет услуг. Договор заключается в письменной форме и содержит:

- 1 Предмет договора.
- 2 Общую цену туристского продукта и порядок оплаты.
- 3 Взаимодействие Сторон.
- 4 Ответственность Сторон.
- 5 Срок действия Договора и условия изменения и расторжения Договора.
- 6 Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров.
- 7 Заключительные положения.
- 8 Реквизиты и подписи Сторон.

– туристская путевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности, который является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта и оформляется после его подписания между туроператором или турагентом и заказчиком туристского продукта.

– туристический ваучер – это своеобразный договор между фирмой, организующей поездку и человеком, который заказывает определенные услуги. Обычно данный документ является подтверждением брони авиабилета, номера в отеле, питания, экскурсий и прочее.

Турфирма ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» использует ваучер официальной формы и произвольной, в зависимости от путешествия. Официальный – его оформляют в том случае, если путешественник собирается посетить государство с визовым режимом пропуска. При

оформлении визы для выезда потребуется предоставить именно этот ваучер. На нем должна быть поставлена печать турагентства. Произвольный – выдаётся гражданам, собирающимся в поездку в страны с действующим «безвизом», а также в местных туристических поездках, не предполагающих выезд за пределы страны.

На заключительном этапе, компания выдает памятку туристу. Она содержит разделы обязательной и дополнительной информации по маршруту, предназначенной для туристов, и является приложением к туристской путевке или ваучеру.

В памятке туристу можно найти информацию о виде туристского путешествия, климате страны пребывания, особенностях проживания в гостинице, питания и многое другое. Все нюансы, даже самые маленькие для удачного отдыха, включены в памятку туристу и должны быть выданы туроператорами или турагентами перед поездкой.

Информационное обеспечение каждого тура включает в себя информацию:

- указание вида туристского путешествия и его типа, основного содержания программы обслуживания в путешествии, протяженности и продолжительности всего маршрута, его походной части, категории походов и другой специфики;

- описание маршрута поездки (пункты, продолжительность пребывания и условия размещения в каждом пункте обслуживания);

- краткое описание района путешествия (достопримечательности, особенности рельефа местности и т. п.), программы обслуживания в каждом пункте тура;

- перечень предоставляемых услуг;

- наличие и краткое описание спортивных сооружений и игровых площадок, автостоянок, водоемов, аттракционов, детских игровых площадок, кинозалов и т. п.;

- адрес туристского предприятия, в котором начинается туристское путешествие и проезд до него.

Турфирма ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» формирует памятку для туристов исходя из специфики тура, поэтому под каждое путешествие памятка формируется индивидуально и обязательно выдается каждому клиенту.

## Заключение

В ходе прохождения учебной практики было исследовано туристское предприятие ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ». Благодаря учебной практике, я расширила и закрепила знания, полученные на лекционных занятиях. Также, изучила процесс функционирования организации, принципы её работы и узнала про турфирму в целом. Приобрела опыт профессиональной деятельности в процессе выполнения конкретных задач, изучила систему различной документации.

Итак, компания ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» позиционирует себя на рынке туристских услуг, как разнонаправленный турагент/туроператор и является коммерческой организацией, которая зарегистрирована как – общество с ограниченной ответственностью. Учредителями ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» являются: «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» и директор турфирмы – Михина Илона Сергеевна. Штат предприятия насчитывает 3 человека: 1 директор предприятия, 1 специалист по туризму и 1 специалист по образовательным турам. Помимо этого, функции бухгалтера выполняют менеджеры и директор компании. Турфирма имеет линейную структуру управления.

Компания предоставляет обширный спектр услуг и направлений. Основная задача турфирмы – это качественное обслуживание клиентов исходя из их потребностей и подбор туров по критерию цена = качество.

Для продвижения своих услуг, предприятие использует социальную сеть «Instagram», а в качестве рекламных объявлений, торговую площадку «Farpost» и имеют собственный сайт vsustravel.ru.

ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ», заработало себе доброе имя и надежную, положительную репутацию. У предприятия наработана постоянная клиентская база. Турфирма имеет грамоты и сертификаты, официально подтверждающие признание организации как добросовестной и успешной компании. Коллектив предприятия очень дружный, сплоченный и доброжелательный. Менеджеры внимательно и ответственно относятся ко всем пожеланиям клиента, помогут, проконсультируют и подробно расскажут о туре, стране.

Среди моих итогов в ходе учебной практики можно выделить следующее:

- закрепление и развитие знаний, умений, владений в сфере профессиональной деятельности, полученных на лекционных занятиях;
- приобрела опыт профессиональной деятельности в процессе выполнения конкретных задач, определенных руководителем практики организации;
- изучила процесс функционирования организации, принципы её работы, структуру и систему управления;

- была изучена различная документация связанная с бронированием и правильность ее заполнения. По бронированию услуг и туров с использованием офисной техники;
- изучен весь пакет документов и правильность его заполнения для оформления виз;
- были изучены различные бланки для реализации турпродукта;
- проведен анализ по туристским продуктам компании, а также качество их предоставления и удовлетворения пожеланиям клиентов;
- были показаны способы продажи и осуществления туров компании;
- был проведен анализ по потенциальному сегменту (клиентам) турфирмы;
- изучен информационный лист, договор с туристом;
- получено систематическое умение соблюдать правила межличностного общения;
- получен необходимый опыт работы в коллективе.

Помимо перечисленных мною итогов, я прошла профессиональную стажировку в Хабаровске, 5 дней/4 ночи, которую организовал ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ» со своим партнером ООО «Арт–Визит Тур».

В первый день по программе:

- самостоятельное прибытие на ж/д вокзал города Владивостока. Встреча с руководителем в зале ожидания, после досмотра. Посадка на поезд. Отправление в Хабаровск. Ночь в поезде.

На второй день:

- прибытие на ж/д вокзал города Хабаровск. Заселение в номера. Свободное время, отдых;
- встреча с директором ООО «Арт–Визит Тур» г. Хабаровск – Мусатовой Татьяной Викторовной, которая была готова ответить на все вопросы, касающиеся деятельности туроператора и турагента, а также работы экскурсовода;
- встреча с Банниковой Ксенией – руководителем отдела маркетинга и продаж «АМАКС Конгресс–отель»;
- лекция–беседа по специальности «Тур – погружение в специальность «Туризм». Во время лекции я узнала: об истории отеля «Турист», который в результате ребрендинга изменил название на «Амакс». О сети конгресс–отелей «Амакс», познакомилась с отделами и их взаимодействием друг с другом (службой приема и размещения гостей, ресепшен, отделом маркетинга и продаж);
- познакомилась с работой ресторана при отеле. Нам рассказали: об истории ресторана «Амакс», особенностях и подводных камнях работы, познакомили с меню.

На третий день:

- встреча с экскурсоводом. Экскурсия по «Музею говорящих машин». Нас ознакомили с дисциплиной «Технология и организация экскурсионной и выставочной деятельности»;

- встреча с гидом. Посадка в автобус. Обзорная экскурсия по городу (3,5 часа). Во время обзорной экскурсии я познакомилась с работой принимающего туроператора, а также посетила такие значимые достопримечательности города как: Привокзальная площадь, площадь им Ленина, Комсомольская площадь, Утес, площадь Славы, мемориальный комплекс «Вечный огонь, ул. Ленина, Хабаровские пруды, спорткомплекс «Платинум Арена», Амурский мост.

На четвертый день:

- встреча с представителем отеля «Амакс» и осмотр инфраструктуры гостиницы;
- по окончании, нас наградили сертификатами о прохождении стажировки;
- групповое фото (Приложение В).

На пятый день:

- сдача номеров. Свободное время;
- сбор в холе отеля. В сопровождении руководителя отправление на ж/д вокзал.

На шестой день, прибытие во Владивосток. Самостоятельный трансфер домой.

Из итогов стажировки, можно сделать выводы о том, что я узнала:

1 Встреча с директором ООО «Арт–Визит Тур» г. Хабаровск – Мусатовой Татьяной Викторовной, которая была готова ответить на все вопросы, касающиеся деятельности туроператора и турагента, а также работы экскурсовода.

2 Встреча с Банниковой Ксенией – руководителем отдела маркетинга и продаж «АМАКС Конгресс–отель». Лекция–беседа по специальности «Тур – погружение в специальность «Туризм». Во время лекции я узнала: об истории отеля «Турист», который в результате ребрендинга изменил название на «Амакс». О сети конгресс–отелей «Амакс», познакомилась с отделами и их взаимодействием друг с другом (службой приема и размещения гостей, ресепшен, отделом маркетинга и продаж).

3 Познакомилась с работой ресторана при отеле. Нам рассказали: об истории ресторана «Амакс», особенностях и подводных камнях работы, познакомили с меню.

4 Нас ознакомили с дисциплиной «Технология и организация экскурсионной и выставочной деятельности».

5 Обзорная экскурсия по городу (3,5 часа). Во время обзорной экскурсии я познакомилась с работой принимающего туроператора, а также посетила значимые достопримечательности города.

6 Встреча с представителем отеля «Амакс» и осмотр инфраструктуры гостиницы.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Кирсанов Д. Почему туризм важен /Д. Кирсанов–2019. – URL: <https://travel247.ru/1790–pochemu–turizm–vazhen> (дата обращения: 28.05.2022).
- 2 Туристическая фирма СВ– Астур. Официальный сайт. – URL: <http://kudavtur.ru/sovet/chto–takoe–turizm/> (дата обращения: 28.05.2022).
- 3 Каталог туристических сайтов 2002–2022 год / Туроператорская и турагентская деятельность в туризме. Образовательный туристический портал / сост.: И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А. – URL: [https://tourlib.net/books\\_tourism/zorin08.htm](https://tourlib.net/books_tourism/zorin08.htm) (дата обращения: 28.05.2022).
- 4 Туристическая фирма Вгуэс–Трэвел. Официальный сайт. – URL: <http://vsuestravel.ru/> (дата обращения: 29.05.2022).
- 5 Кондратюк Р. Список учредительных документов 2022 год / Р. Кондратюк //Кадровое дело: практический журеал по кадровой работе. – 2021. – URL: <https://www.kdelo.ru/art/386179–uchreditelnye–dokumenty–21–m12> (дата обращения: 1.06.2022).
- 6 Туристическая фирма Вгуэс–Трэвел. // «Руспрофиль». – URL: <https://www.rusprofile.ru/id/10582465> (дата обращения: 2.06.2022).
- 7 Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08.02.1998 N 14–ФЗ (ред. от 02.07.2021, с изм. 25.02.2022) // СПС «Консультант плюс». – URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_law\\_17819/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_17819/) (дата обращения: 2.06.2022).
- 8 Код ОКФС по ИНН // «В. Контур. Бухгалтерия». URL: <https://www.b-kontur.ru/profi/okfs–po–inn–ili–ogrn> (дата обращения: 2.06.2022).
- 9 Организационная структура предприятия: виды и схемы // «Контур». URL: <https://kontur.ru/articles/4197> (дата обращения: 4.06.2022).
- 10 Способы продвижения турпродукта – организация туристской индустрии и географии туризма // «Студенческие реформы». – URL: <https://studref.com/> (дата обращения: 4.06.2022).
- 11 ГОСТ 36211– 2014. Международный стандарт. Требование по обеспечению безопасности туристов. Введен 01.01.2016 // Все ГОСТы. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200110997> (дата обращения: 5.06.2022).
- 12 Заморова М.С. Туризм и гостиничный сервис / М.С. Заморова // Проблемы безопасности туризма: выпускная квалификационная работа бакалавра . Российский гос. Профессиональный педагогический университет. – Екатеринбург, 2019. – С. 40–55. URL: [https://elar.rsvpu.ru/bitstream/123456789/29169/1/RSVPU\\_2019\\_157.pdf](https://elar.rsvpu.ru/bitstream/123456789/29169/1/RSVPU_2019_157.pdf) (дата обращения: 5.06.2022).

## Приложение А

## Кабинет ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

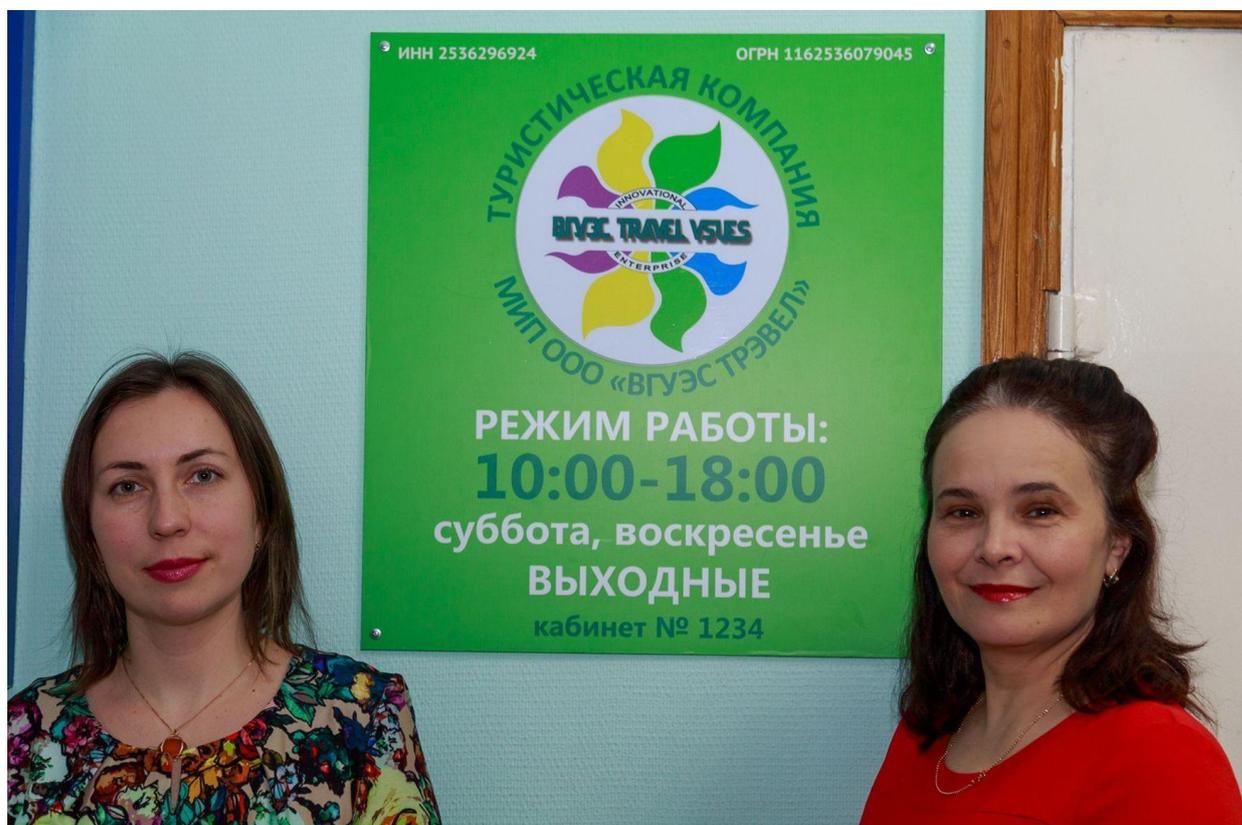


Рисунок А.1 – Кабинет ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

## Приложение Б

Свидетельства включения в состав единых федеральных реестров по туризму



Рисунок Б.1 – Документ, подтверждающий внесение сведений в единый реестр турагентов ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ**

**СВИДЕТЕЛЬСТВО**

**О ВНЕСЕНИИ СВЕДЕНИЙ О ТУРОПЕРАТОРЕ  
В ЕДИНЫЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ РЕЕСТР ТУРОПЕРАТОРОВ**

Реестровый номер туроператора: РТО 022461

Настоящим подтверждается, что в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и на основании решения (приказа) Федерального агентства по туризму от « 12 » октября 2020 г. № 364-Пр-20 в единый федеральный реестр туроператоров внесены сведения о туроператоре:

Общество с ограниченной ответственностью "ВГУЭС ТРЭВЕЛ"

---

ООО "ВГУЭС ТРЭВЕЛ"

Адрес, место нахождения: 690014, г. Владивосток, ул. Гоголя, л. 41, пом. 13Д, аул. 6606

Основной государственный регистрационный номер туроператора: 1162536079045

Идентификационный номер налогоплательщика: 2536296924

Сфера туроператорской деятельности: Внутренний туризм, Въездной туризм

Адрес официального сайта: vquestravel.ru

Настоящее Свидетельство действительно до дня исключения сведений о туроператоре из единого федерального реестра туроператоров, размещённого на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

Руководитель  
(Заместитель руководителя)  
Федерального агентства по туризму



Е.Л. Чухнова

ТО № 100225



Рисунок Б.2 – Документ, подтверждающий внесение сведений в единый реестр туроператоров ООО «ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

## Приложение В

Профессиональная стажировка в Хабаровске, групповое фото от ООО  
«ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»



Рисунок В.1 – Профессиональная стажировка в Хабаровске, групповое фото от ООО  
«ВГУЭС–ТРЭВЕЛ»

## Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) \_\_\_\_\_ Демонова Дарья Евгеньевна \_\_\_\_\_,  
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в объеме 216 часов с «11» мая 2022 г. по «21» июня 2022 г.

в организации ООО «ВГУЭС-ТРЭВЕЛ», Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41, кабинет 1234.

наименование организации, юридический адрес

### Виды и объем работ в период учебной практики

| № п/п | Вид работ  | Кол-во часов |
|-------|--|--------------|
| 1     | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.<br>Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 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     | Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники.   | 6            |
| 5     | Выбор оптимального туристского продукта.   | 8            |
| 6     | Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчет различных его вариантов.  | 8            |
| 7     | Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.   | 8            |
| 8     | Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.  | 8            |
| 9     | Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.   | 8            |
| 10    | Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.   | 8            |
| 11    | Доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.  | 8            |
| 12    | Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.   | 8            |
| 13    | Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.   | 8            |
| 14    | Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.  | 8            |
| 15    | Контроль наличия туристов.<br>Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.  | 8            |
| 16    | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.   | 8            |
| 17    | Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.   | 8            |
| 18    | Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.   | 8            |

|    |  |    |
|----|--|----|
| 19 | Сопровождение туристов на маршруте.  | 8  |
| 20 | Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.   | 8  |
| 21 | Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.<br>Взаимодействие со службами быстрого реагирования.  | 8  |
| 22 | Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания.<br>Оформление отчёта о туристской поездке.  | 8  |
| 23 | Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.<br>Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. | 8  |
| 24 | Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.<br>Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.   | 8  |
| 25 | Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.<br>Предоставление сопутствующих услуг.  | 8  |
| 26 | Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках.<br>Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.                                | 8  |
| 27 | Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.<br>Оформление страховых полисов.   | 8  |
| 28 | Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.  | 12 |

Дата выдачи задания «11» мая 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «21» июня 2022 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., мастер производственного обучения

Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Демонова Дарья Евгеньевна,  
 ФИО

обучающийся(ая) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в объеме 216 часов с «11» мая 2022 г. по «21» июня 2022 г.

в организации ООО «ВГУЭС-ТРЭВЕЛ», Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41, кабинет 1234.

наименование организации, юридический адрес

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

| Вид профессиональной деятельности | Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций                               | Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями   | Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно) |
|-----------------------------------|---|--|---|
| Предоставление турагентских услуг | ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации           | Определение и анализ потребности заказчика. Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников. | <i>Отлично</i>  |
|                                   | ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах                                   | Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт. Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники.             | <i>Отлично</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              | Расчет различных вариантов турпродукта. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.   | <i>Отлично</i>  |
|                                   | ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры,   | Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта.  | <i>Отлично</i>  |

|   |  |   |                |
|---|--|---|----------------|
|   | страховые полисы)  | Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.  | <i>Отлично</i> |
|   | ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю                                | Доставка туроператору пакета документов для получения виз.  | <i>Отлично</i> |
|   | ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности  | Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Оформление страховых полисов.  | <i>Отлично</i> |
| <b>Итоговая оценка по ПМ.01 Предоставление турагентских услуг</b> |  |   |                |
| 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. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.  | <i>Отлично</i> |
|   | ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте                                 | Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей. | <i>Отлично</i> |
|   | ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте                             | Контроль наличия туристов. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.   | <i>Отлично</i> |
|   | ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте  | Сопровождение туристов на маршруте. Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте.  | <i>Отлично</i> |
|   | ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания  | Предоставление сопутствующих услуг. Оценка качества туристского и   | <i>Отлично</i> |

|  |  |   |                |
|--|--|---|----------------|
|  | туристов принимающей стороной  | гостиничного обслуживания.  | <i>Отлично</i> |
|  | ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке  | Оформление отчёта о туристской поездке  | <i>Отлично</i> |
| <b>Итоговая оценка по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов</b> |  |   |                |
| Предоставление туроператорских услуг   | ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке  | Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.   | <i>Отлично</i> |
|  | ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта | Планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета. Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам. | <i>Отлично</i> |
|  | ПК 3.3 Формировать туристский продукт  | Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.  | <i>Отлично</i> |
|  | ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта   | Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.  | <i>Отлично</i> |
| <b>Итоговая оценка по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг</b>           |  |   | <i>Отлично</i> |

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

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

Дата 21 июня 2022 г.

Оценка за практику *Отлично*

Руководитель практики от предприятия

*И.С. Михина*  
подпись

И.С. Михина

М.П.



# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики

Студент Демонова Дарья Евгеньевна

*Фамилия Имя Отчество*

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм, специалист по туризму

Группа СО-ТУ-20-2

Место прохождения практики ООО «ВГУЭС-ТРЭВЕЛ»

Сроки прохождения с «11.05.2022» по «21.06.2022»

Инструктаж на рабочем месте «11» мая 2022 г

*дата*



*подпись*

И.С. Михина  
*Ф.И.О. инструктирующего*

| Дата       | Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)   | Оценка         | Подпись руководителя практики |
|------------|--|----------------|-------------------------------|
| 11.05.2022 | 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. | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |
| 12.05.2022 | Определение и анализ потребности заказчика.  | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |
| 13.05.2022 | Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.   | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |
| 14.05.2022 | Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники.   | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |
| 16.05.2022 | Выбор оптимального туристского продукта.   | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |
| 17.05.2022 | Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчет различных его вариантов.  | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |
| 18.05.2022 | Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.   | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |
| 19.05.2022 | Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.  | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |
| 20.05.2022 | Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.   | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |
| 21.05.2022 | Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.   | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |
| 23.05.2022 | Доставка туроператору пакета документов  | <i>отлично</i> | <i>И.С. Михина</i>            |

|                           |   |             |              |
|---------------------------|---|-------------|--------------|
|                           | туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.   | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 24.05.2022                | Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.  | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 25.05.2022                | Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.  | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 26.05.2022                | Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.   | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 27.05.2022                | Контроль наличия туристов.<br>Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.   | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 28.05.2022                | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.  | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 30.05.2022                | Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.  | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 31.05.2022                | Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.  | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 01.06.2022                | Сопровождение туристов на маршруте.   | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 02.06.2022                | Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.  | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 03.06.2022-<br>04.06.2022 | Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.<br>Взаимодействие со службами быстрого реагирования.<br>Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания. | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 06.06.2022<br>07.06.2022  | Оформление отчёта о туристской поездке.<br>Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.                           | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 08.06.2022<br>09.06.2022  | Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте.<br>Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.              | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 10.06.2022<br>11.06.2022  | Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.<br>Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.                              | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |
| 13.06.2022<br>14.06.2022  | Предоставление сопутствующих услуг.   | <i>Ошма</i> | <i>Шлеух</i> |

|                          |   |             |                    |
|--------------------------|---|-------------|--------------------|
| 15.06.2022<br>16.06.2022 | Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках.<br>Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках. | <i>Емил</i> | <i>И.С. Михина</i> |
| 17.06.2022<br>18.06.2022 | Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.<br>Оформление страховых полисов.  | <i>Емил</i> | <i>И.С. Михина</i> |
| 20.06.2022<br>21.06.2022 | Составление отчета  | <i>Емил</i> | <i>И.С. Михина</i> |
| 21.06.2022               | Дифференцированный зачет  | <i>Емил</i> | <i>И.С. Михина</i> |

Руководитель

М.П.



*И.С. Михина*  
подпись

И.С. Михина  
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента  
Демоновой Дарьи Евгеньевны  
 группы СО-ТУ-20-2 при прохождении учебной практики

| Код    | Общие компетенции   | Основные показатели оценки результата  | ***Уровень<br>(низкий,<br>средний,<br>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.<br>Оценка эффективности и качества выполнения | <i>высокий</i>                                 |
| ОК 3   | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность  | Осуществление решений в стандартных и нестандартных ситуациях 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>высокий</i>                                 |
| ПК 1.1 | Выявлять и анализировать  | Предоставление турпродукта   | <i>высокий</i>                                 |

|        |   |   |                |
|--------|---|---|----------------|
|        | запросы потребителя и возможности их реализации   | индивидуальным и корпоративным потребителям   | <i>внесены</i> |
| ПК 1.2 | Информировать потребителя о туристских продуктах  | Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчет различных его вариантов                                  | <i>внесены</i> |
| ПК 1.3 | Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта        | Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта   | <i>внесены</i> |
| ПК 1.4 | Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя                     | Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности  | <i>внесены</i> |
| ПК 1.5 | Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)                                | Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта  | <i>внесены</i> |
| 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 | <i>внесены</i> |
| ПК 1.7 | Оформлять документы строгой отчетности  | Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта  | <i>внесены</i> |
| 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  | <i>внесены</i> |
| ПК 2.2 | Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте                                 | Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности                               | <i>внесены</i> |
| ПК 2.3 | Координировать и контролировать действия туристов на маршруте                             | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста   | <i>внесены</i> |
| ПК 2.4 | Обеспечивать безопасность туристов на маршруте  | Принятие решения в сложных и экстремальных условиях   | <i>внесены</i> |
| ПК 2.5 | Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной                        | Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания   | <i>внесены</i> |
| ПК 2.6 | Оформлять отчетную документацию о туристской поездке                                      | Составление отчета руководителя туристской группы   | <i>внесены</i> |
| ПК 3.1 | Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования          | Осуществление маркетинговых исследований  | <i>внесены</i> |

|        |  |  |                |                    |
|--------|--|--|----------------|--------------------|
|        | востребованного туристского продукта   | Проведение анализа деятельности туркомпаний  | анализа других | <i>В.С. Михина</i> |
| ПК 3.2 | Формировать туристский продукт   | Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов   |                | <i>В.С. Михина</i> |
| ПК 3.3 | Рассчитывать стоимость туристского продукта                                      | Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.   |                | <i>В.С. Михина</i> |
| ПК 3.4 | Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта | Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран<br>Работа с запросами клиентов |                | <i>В.С. Михина</i> |

Руководитель практики (от организации)

*В.С. Михина*  
подпись

(И.С. Михина, +7 (904) 627-77-25)

М.П.



## Характеристика

Демонова Дарья Евгеньевна, студентка 2 курса, специальности «Туризм» проходила учебную практику в туристской фирме ООО «ВГУЭС-ТРЭВЕЛ» с «11» мая 2022 г. по «21» июня 2022 г., расположенной по адресу: Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, д. 41, кабинет/аудитория 1234.

За время прохождения учебной практики, Демонова Дарья Евгеньевна ознакомилась с процессом функционирования организации, принципами её работы, структурой. Изучила систему различной документации и правильности ее заполнения. Принимала участие в подготовке документов. А также прошла профессиональную стажировку в г. Хабаровск.

В отношении профессиональных качеств, Демонова Дарья Евгеньевна проявила себя как человек компетентный, аккуратный, который ответственно относится к порученным заданиям, стремящийся к получению новых знаний, навыков и умений. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

В межличностных отношениях вежлива, общительна, легко приспосабливается к работе в коллективе.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_ И.С. Михина

М.П.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
(ВГУЭС)

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Демонova Дарья Евгеньевна  
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-20-2  
согласно приказу ректора № 3134-с от 28.04.2022 года  
направляется в ООО "ВГУЭС ТРЭВЕЛ", г. Владивосток  
для прохождения учебной практики по специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 6 недель  
с 11.05.2022 года по 21.06.2022 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



**Отметки о выполнении и сроках практики**

| Наименование предприятия                                | Отметка о прибытии и убытии               | Печать, подпись   |
|---|---|---|
| Общество с ограниченной ответственностью «ВГУЭС-Трэвел» | с 11 мая 2022 года -<br>21 июня 2022 года |  |
| Общество с ограниченной ответственностью «ВГУЭС-Трэвел» | с 11 мая 2022 года -<br>21 июня 2022 года |  |

