

	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 С-ТУ-21 \_\_\_\_\_ Кожанова П.Г.  
*подпись*

Наименование предприятия: ООО «Дороги мира»

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_ Филимонова А.Ю.  
*подпись*

Отчет защищен:

с оценкой \_\_\_\_\_ Руководитель практики от ООО \_\_\_\_\_ Ермолович Л.О

Владивосток 2022

## Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности.....	5
1.1 История создания и развития предприятия.....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия ООО «Дороги мира».....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «Дороги мира».....	8
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Дороги мира».....	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия.....	12
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Дороги мира». Культура предприятия ООО «Дороги мира».....	12
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	14
4 Система обеспечения безопасности.....	16
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	18
6 Индивидуальное задание.....	32
Заключение.....	37
Список использованных источников.....	39
Приложение А. Логотип.....	40
Приложение Б. Местоположение.....	41
Приложение В. Дизайн фасада турфирмы.....	42
Приложение Г. Социальные сети.....	43

## Введение

Туризм является одной из ведущих и наиболее развивающихся отраслей экономики и за быстрые темпы он признан экономическим феноменом столетия. Быстрому его развитию способствует расширение политических, экономических, научных и культурных связей между государствами и народами мира. Массовое развитие туризма позволяет миллионам людей расширить свой кругозор, познакомиться с достопримечательностями, культурой, традициями той или иной страны.

Во многих странах туризм играет значительную роль в формировании валового внутреннего продукта, активизации внешнеторгового баланса, создания дополнительных рабочих мест и обеспечение занятости населения, оказывает огромное влияние на такие ключевые отрасли экономики, как транспорт и связь, строительство, производство товаров народного потребления, т.е. выступает своеобразным стабилизатором социально-экономического развития.

Чтобы преуспеть в туристском бизнесе необходимо хорошее знание международных правовых норм и правил, практики туристского менеджмента и маркетинга, прежде всего, требуется профессиональная, основанная на потребностях потребителя туристских услуг организация производства и реализации туристского продукта, нужна полная и всесторонняя информированность производителя туристских услуг относительно всего того, что касается клиента, как потребителя этих самых услуг.

Туризм – это путешествие, совершаемое человеком в свободное от основной работы время в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях. Развитие туризма в России характеризуется следующими факторами:

- наличие постоянного спроса, предложения на турпродукты, их распространения (например, рост индивидуального туризма и возобновление массового интереса к экскурсионному делу)

- возрастание роли сегментации рынка;

- усиление координации и монополизации в туризме (вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация);

- упрочнение роли СМИ в сфере туризма;

- развитие профессионально-квалификационной структуры и образования, улучшение организации труда;

- укрепление позиций частного туристического бизнеса.

Место практики – ООО «Дороги мира». Директор турфирмы Дёмина Наталья Владимировна. (Приложение А)

Основные задачи практики в данной турфирме:

- знакомство с процессом организации работы в турфирме;
- изучение документации, на основе которой осуществляет деятельность туристическое агентство;
- знакомство с документооборотом туристского предприятия;
- изучение финансово-экономических документов и документов внутренней отчетности;
- знакомство с правилами внутреннего распорядка и структурой туристского предприятия;
- знакомство и изучение особенностей туров, предлагаемых по различным направлениям в турфирме.

Основная задача туристской фирмы – это непрерывный цикл производственной и перспективной деятельности по созданию качественного туристского продукта, что очень активно изучается во время прохождения практики.

Теоретической и методической основой при написании отчета стали законы, инструкции, учетная политика предприятия, приказы, распоряжения, регистр, организационные документы.

## 1 Общие сведения о деятельности предприятия

### 1.1 История создания и развития предприятия ООО «Дороги мира»

ООО «Дороги Мира» зарегистрирована 13 октября 2014 г. регистратором Инспекция Федеральной Налоговой Службы по Ленинскому Району Г. Владивостока. Руководитель организации: директор Демина Наталья Владимировна. Юридический адрес ООО «Дороги Мира» - 690090, Приморский край, город Владивосток, Алеутская улица, дом 51, офис 6.

Основным видом деятельности является «Деятельность туристических агентств».

На момент создания туристического агенства, учредитель – Анна Юрьевна Филимонова и директор – Демина Наталья Владимировна имели огромный опыт в сфере туризма (более 20 лет), именно поэтому они и решили, что готовы сами организовать свое предприятие. Так сообщила мне сама Анна Юрьевна.

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

Турфирма «Дороги мира» является обществом с ограниченной ответственностью.

Общество с ограниченной ответственностью-это созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, 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 общества (п.1 ст.2 Федерального закона от 08.02.1998 N 14-ФЗ (ред. от 31.12.2017) «Об обществах с ограниченной ответственностью»).

Участники общества обязаны:

– оплачивать доли в уставном капитале общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены настоящим Федеральным законом и договором об учреждении общества;

– помимо обязанностей, предусмотренных настоящим Федеральным законом, устав общества может предусматривать иные обязанности участника (участников) общества. Указанные обязанности могут быть предусмотрены уставом общества при его учреждении или возложены на всех участников общества по решению общего собрания участников общества, принятому всеми участниками общества единогласно. Возложение дополнительных обязанностей на определенного участника общества осуществляется по решению общего собрания участников общества, принятому большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов участников общества при условии, если участник общества, на которого возлагаются такие дополнительные обязанности, голосовал за принятие такого решения или дал письменное согласие.

Дополнительные обязанности, возложенные на определенного участника общества, в случае отчуждения его доли или части доли к приобретателю доли или части доли не переходят.

Документы туристской фирмы «Дороги мира» можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности:

- 1) учредительные и иные разрешительные документы;
- 2) документы, относящиеся к разработке туров;
- 3) документы, выдаваемые туристам.

Регистрацией ООО во Владивостоке занимается ИФНС России по Ленинскому району г. Владивостока, которая расположена по адресу: г. Владивосток, Океанский проспект, д.40.

Для регистрации ООО в налоговый орган необходимо будет предоставить пакет документов, среди которых:

- главный документ - заявление на регистрацию ООО формы Р11001, утверждена ФНС (бланк заявления). В форму необходимо будет внести данные об обществе.
- документ, подтверждающий наличие у будущего ООО юридического адреса.
- чек об уплате госпошлины.
- устав общества (с 25 июня 2019 года ООО могут работать и с типовыми Уставами, утвержденными Минэкономразвития). Этот документ должен быть подан в двух подлинниках. Форма Устава.
- протокол собрания учредителей / решение учредителя о создании ООО (форма протокола, форма решения).
- если в ООО более одного учредителя, то также потребуются договор об учреждении ООО, форма договора.
- уведомление о переходе на УСН. Предоставляется в 2 экземплярах. Бланк уведомления.

Минимальная величина уставного капитала для ООО составляет, как правило, 10 000 рублей.

Внести уставной капитал можно деньгами и имуществом (однако минимальный уставной капитал вносится только деньгами).

Учредители ООО «Дороги мира»:

Филимонова Анна Юрьевна. Доля: 5 000 руб.

Демина Наталья Владимировна. Доля: 5 000 руб.

Оба учредителя, Анна Юрьевна и Наталья Владимировна, внесли равноценный вклад в создание турфирмы. Они отдают все свои силы на развитие фирмы, а также удерживаются на плаву в связи с эпидемиологической ситуацией.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура управления - совокупность специализированных функциональных подразделений, взаимосвязанных в процессе обоснования, выработки, принятия и реализации управленческих решений.

Для создания качественной структуры предприятия требуется ее постоянный анализ и своевременное внесение корректировок, на основе полученных в результате анализа данных.

Директором турфирмы «Дороги мира» является Дёмина Наталья Владимировна, на данный момент под ее руководством находятся 4 человека:

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



Рисунок 1 – Организационная структура ООО «Дороги мира»

В обязанности директора входит:

- руководство хозяйственной и финансово экономической деятельностью турагентства, неся всю полноту ответственности за последствия принимаемых решений;
- руководство деятельностью структурных подразделений турагентства;
- разработка текущих и перспективных планов;
- обеспечение выполнения всех обязательств перед клиентами сторонними организациями;
- организация деятельности по оказанию туристских услуг и реализации турпродукта;
- решение финансово-экономических вопросов;
- контроль результатов работы сотрудников;
- утверждение правил внутреннего трудового распорядка.

В обязанности менеджера по туризму входит:

- сбор и анализ желаний туриста;
- поиск наиболее интересных и подходящих туров по запросу клиентов;
- расчет стоимости путешествия;
- связь с отелями и организациями, предоставляющие туристские услуги;
- обеспечение клиентов всей необходимой информацией в печатной и устной форме;
- формирование списков отдыхающих;
- ведение статистики и подготовка отчетов.

Директор турфирмы строго относится к подбору персонала, лично проводит собеседования. Для нее важна в первую очередь заинтересованность человека к его деятельности, а также тяга к новым знаниям. Часто, Наталья Владимировна смотрит на то, как человек показывает себя в коллективе, проявляет инициативность. Именно поэтому несмотря на маленький штат сотрудников, работа идет интересно, в коллективе часто возникают новые идеи, что приводит к развитию фирмы на туристском рынке.

Преимущества турфирмы:

- слаженная работа коллектива;
- развитые направления;
- широкий спектр услуг;
- участие в системе кэшбек 20%;
- участи в выставках ТТФ, ПИТЭ, МИТТ;
- фирма является членом РСТ (российский союз туриндустрии).

Недостатки:

- недостаточно продвижения;
- всего один офис на весь город (Приложение Б);
- во время пандемии турфирма очень мало функционирует;
- невзрачный фасад офиса (Приложение В).

Турфирма имеет очень дружный коллектив, именно поэтому со временем сложились свои традиции, корпоративы по поводу дня рождения, восьмого марта, нового года и других праздников, совместный выход на природу, маленькие подарочки по праздникам.

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

Турфирма Дороги мира имеет широкий спектр предоставляемых услуг и видов отдыха, за время своего существования фирма покорила туристов профессионализмом, высоким качеством обслуживания, интересными предложениями и достаточно бюджетной стоимостью туров.

Предлагаемые туры: автобусные туры, активный отдых, горнолыжные туры, горящие

туры, индивидуальные туры, корпоративный отдых, круизы, новогодние и рождественские туры, оздоровительные туры, отдых на островах, пляжный отдых, свадебные путешествия, туры выходного дня, туры на каникулы, туры на праздники, шоп-туры, экзотические туры, экскурсионные туры.

Также данное предприятие специализируется на организации и проведении экскурсий по городу и по краю.

Виды экскурсий: активный отдых, экстрим, детские обзорные, экскурсии выходного дня.

Дороги мира до 2020 года отправляли своих туристов отдыхать в Нячанг (Вьетнам), Европа, Кипр, Латинская Америка, Малайзия, Симферополь (Россия), Паттайя (Таиланд), Пхукет (Таиланд), Тунис, Турция, Юго-восточная Азия, Сеул (Южная Корея), Япония и так далее.

Основные задачи турфирмы ООО «Дороги мира»:

- продвижение этой информации с помощью рекламы;
- развитие внутреннего туризма;
- изучение потребностей потенциальных туристов;
- полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристским центрам и другое;
- организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли, а также используя специфику и особенности туристского рынка.
- расчет стоимости тура, и определения цены с учетом рыночной ситуации.

Туристы Приморского края не летают отдыхать в западную часть нашей страны, потому что это не выгодно. Очень высокие цены на перелет, проживание, до пандемии для туристов было намного выгоднее отдохнуть в азиатских странах. Именно по этой же причине западные туристы практически не посещают Владивосток и города Приморского края. А также в Приморском крае не сильно развита инфраструктура, развлечение и отдых. Поэтому туристы, за эти же деньги предпочтут отдых в других странах.

### 1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Дороги мира»

Турфирма на сегодняшний момент не может похвастаться ускоренным развитием, так как из-за пандемии она потеряла основное направление туризма – страны Азии, что очень сказалось на доходах, развитии на туристском рынке.

Но несмотря на проблемы турфирма остается в топе лучших туроператоров России и членом РСТ.

Российский союз индустрии дает:

– льготно участвовать в выставках, конференциях, обучающих семинарах и других важных мероприятиях;

– члены РСТ могут воспользоваться скидками, бонусами и другими специальными предложениями при работе с отелями, музеями, СМИ, транспортными и прочими компаниями, входящими в РСТ;

– возможность неформального общения с лидерами туристской отрасли страны и региона во время мероприятий РСТ;

– использование официальной эмблемы-символа РСТ (логотип РСТ является знаком качества, подтверждающим надежность вашей компании и ее высокий статус на туристском рынке);

– размещение информации о вашей компании на сайте РСТ;

– информационная поддержка.

Задача объединения – создание в РФ цивилизованного туристического рынка и содействие развитию отечественной туристической индустрии на федеральном и региональном уровнях.

В структуру РСТ входят 12 региональных отделений: Волгоградское, Дальневосточное, Крымское, Пермское, Приволжское, Приморское, Северо-Западное, Тверское, Удмуртское, Уральское, ЮГ-РСТ и Региональный Союз Туристической Индустрии (РЕГИОНАЛЬНЫЙ СОЮЗ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ). В рамках Союза работают 21 комитет и комиссия.

Основные задачи РСТ – создание в стране цивилизованного туристического рынка и повышение конкурентоспособности национального туристического продукта услуг в сфере туризма.

Рассмотрим перспективы развития турфирмы ООО «Дороги мира» в виде SWOT-анализа в таблице 2

Таблица 2 - Перспективы турфирмы

Возможности	Угрозы
<p>1 – Улучшение качества обслуживания клиентов.</p> <p>2 – Повышение квалификации сотрудников.</p> <p>3 – Обслуживание новых сегментов гостей.</p> <p>4 – Расширение сферы услуг.</p> <p>5 – Открытие сети турфирм.</p>	<p>1 – В настоящее время, из-за сложившейся в мире ситуации, многие турфирмы закрываются, из-за отсутствия клиентов, из-за чего нет прибыли, и владельцы уходят в минус. На данный момент ООО «Дороги мира» практически не функционируют, как турфирма, поэтому это одна из самых главных угроз.</p> <p>2 – Достаточно высокий уровень конкуренции.</p>

## Продолжение таблицы 2

	3 – В связи с пандемией изменение интереса потребителя на внутренний туризм.
Сильные стороны	Слабые стороны
1 – Широкий ассортимент предлагаемых услуг. 2 – Высокий профессионализм сотрудников. 3 – Разнообразный ценовой сегмент. 4 – Сотрудничество с огромным количеством турфирм, отелей, авиакомпаний.	1–Недостаточное количество продвижения. 2 – Один офис на весь город. 3 – Маленький штат сотрудников. 4 – Не очень привлекательный фасад офиса.

На данный момент турфирма развивается в сфере внутреннего туризма, несмотря на то что это очень сложно, так как почти все турфирмы России перешли на внутренний туризм, это очень большая конкуренция, но и также стимул развиваться дальше.

Директор турфирмы убежден, что в скором времени границы азиатских стран вновь будут открыты и компания сможет работать в прежнем режиме.

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

### 2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Дороги мира». Культура предприятия ООО «Дороги мира»

Обслуживание – это деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги. От подготовки к обслуживанию клиента и его профессиональности в процессе работы зависит настроение людей, пришедших в турфирму, а также впечатление о предприятии.

Существуют общие рекомендации по технологии обслуживания туристов:

- четкое соответствие предоставляемых услуг оплаченному набору;
- соответствие рекламируемого уровня обслуживания декларированному при продаже тура;
- четкое и своевременное предоставление услуг;
- оптимальность программы обслуживания.

И, конечно, «Дороги мира» прорабатывают каждый пункт. Создают все условия, чтобы обслуживание клиентов было на высшем уровне, и туристы возвращались сюда не один раз.

Больше чем за 6 лет работы в турфирме сложился достаточно большой список постоянных клиентов, что доказывает профессионализм рабочих кадров.

Также, исходя из анализа отзывов на разных сайтах о работе, обслуживании клиентов, качеству предоставляемых услуг (1-2 плохих отзыва на 100 хороших) можно сделать вывод, что именно этот туроператор сможет обеспечить незабываемый отдых, сэкономить бюджет и время на оформления и бумажную волокиту.

Культура предприятия – это набор ценностей и убеждений, направляющий на определенные действия и поведения людей. Культура предприятия имеет определенную структуру, которая заключается в предположениях, ценностях, верованиях и символов. На формирование культуры огромное влияние оказывает внешняя и внутренняя среда. Каждое предприятие имеет единственную и неповторимую культуру. Формирование культуры состоит из двух этапов – внешняя адаптация и внутренняя интеграция. Культура предприятия имеет определенную силу, которая характеризуется, прежде всего, ее объемом, уровнем ее восприятия членами организации и ясностью культуры для каждого. Сильная культура создает преимущества для предприятия.

Как и любое предприятие, турфирма имеет свои культурные мероприятия, традиции, праздники.

Самыми важными праздниками являются:

- 27 сентября - День туризма, важный профессиональный праздник, в честь которого

руководство организует корпоратив, что очень важно и нужно для слаженной работы коллектива;

– 13 октября - День основания ООО «Дороги мира», в этом году (2022) будет отмечаться 8 лет работы;

– 31 декабря - Новый год, за несколько дней, до начала январских праздников проходит корпоратив;

– 8 марта - Так как коллектив состоит только из женщин, этот праздник очень важен. Что еще может улучшить рабочий день, как несколько тюльпанов и чаепитие в кругу коллег.

Но это еще далеко не все праздники, которые отмечаются внутри коллектива. В выходные дни не редкость застать сотрудников за совместным отдыхом на природе, организации экскурсий по городу и пригородной местности. Помимо этого, сотрудники отмечают дни рождения и дарят подарки для поддержания дружественной атмосферы.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

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

Продвижение продукта может осуществляться в следующих направлениях:

- рекламная кампания;
- стимулирование сбыта (продаж);
- персональные продажи;
- связи с общественностью.

1. Реклама в сфере туризма более актуальна, чем в каких-либо других отраслях. Это обстоятельство связано с индивидуальными свойствами туруслуг (неосвязаемость, неспособность к хранению, неразрывность производства и потребления).

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

Стимулирование проводится в трех направлениях:

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

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

ООО «Дороги мира» широко применяет прогрессивную систему оплаты труда, когда работник, помимо оклада, получает вознаграждение (с каждой проданной путевки, 13 телефонного разговора с позвонившим клиентом, в результате чего последний обращается в фирму за покупкой, и т.д.).

Основными направлениями рекламно-информационной деятельности ООО «Дороги мира» являются:

- реклама, направленная на туристские районы;
- реклама, направленная для работы со смежными отраслями и предприятиями;

– реклама для работы с потребителями (реальными и потенциальными).

Конкурентными преимуществами ООО «Дороги мира» в сфере туристических услуг являются:

- удачное месторасположение;
- высокое качество оказываемых услуг;
- индивидуальный контакт с клиентами;
- ориентация на потребителя, его запросы и пожелания;
- устойчивая клиентура;
- благоприятные условия для продажи услуг;

квалификация персонала, грамотный менеджмент;

Туроператор «Дороги мира» практикует систему «Кэшбек – 20%», это очень выгодное предложение для туристов, по которому они могут купить тур длительностью от 2 дней, а потом вернуть 20% от стоимости.

Лучшее руководство – заинтересованное руководство. Именно эта фраза характеризует Дёмину Наталью и Филимонову Анну. Они продвигают свою турфирму на различные выставки, конкурсы, всегда находятся на связи с клиентами, не только на время путешествия, но и после их возвращения домой, всегда берут обратную связь и лично разрабатывают план дальнейшего развития.

## 4 Система обеспечения безопасности

Система безопасности туризма является составной частью системы туризма, а также частью общей системы безопасности Российской Федерации. Кроме того, система безопасности туризма в нашей стране замыкается на международную систему безопасности туризма, элементами которой являются системы безопасности туризма различных государств и регионов мира.

В состав системы безопасности туризма входят также отдельные элементы системы экологической безопасности.

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

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

Обеспечение безопасности туристов является главным условием организации путешествий в турфирме ООО «Дороги мира».

Филимонова Анна Юрьевна строго следит за законностью деятельности турфирмы, лично проверяет соблюдение актов, что позволяет туристам, полностью доверить свои документы, финансы, личную информацию без риска быть обманутым.

Один из основных законов на который опирается турфирма – это Закон РФ «О защите прав потребителей» по которому турист имеет право:

- на просвещение в области защиты своих прав;
- безопасность товара (услуги);
- информацию об изготовителе товара (услуги);
- конфиденциальность;
- другие права.

Например, в пассажирских авиаперевозках Закон РФ "О защите прав потребителей" контролирует права туриста на перевозку, упаковку багажа, чартерные рейсы и прочее.

Федеральные законы РФ, которые обязана соблюдать каждая турфирма:

- Закон о защите прав потребителей с изменениями и дополнениями, вступившими в силу 1 мая 2022 г;
- Закон о техническом регулировании;
- Закон о лицензировании отдельных видов деятельности, федеральный закон о рекламе и др;
- Федеральный закон РФ №132-ФЗ от 24.11.1996 об основах туристской деятельности

в Российской Федерации, с изменениями и дополнениями от 2 июля 2021 г;

- ФЗ О порядке выезда из РФ и въезда в РФ;
- ФЗ О правовом положении иностранцев в РФ;
- Законы и нормативные документы, регулирующие туристическую деятельность;
- Кодексы РФ: ГК, КоАП; Таможенный, Воздушный и Морской Кодексы.

Эти основные законы направлены на безопасность туристов, предпринимателей, занимающихся туристской деятельностью, на продвижение туристской деятельности в виде рекламы и прочее. Это гарант того, что, если что-то идет не так как было заявлено, Вы всегда можете обратиться за помощью к государству и защитить свои права.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 5.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации

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

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

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

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

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

Обслуживание туриста в офисе 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.

ПК 5.2 Информировать потребителя о туристских продуктах

Правильное информирование клиентов о продуктах – залог хороших продаж, а также вероятность, что клиент вернется. Очень важно перед началом путешествия выдать клиенту информационный лист в котором должны быть указаны сведения, без знания которых туристская поездка будет затруднена или сопровождаться недопустимо высоким уровнем риска для жизни, здоровья и имущества туриста или вообще не возможна.

К указанной информации относятся:

– сведения о маршруте путешествия (пункты пребывания, продолжительность

пребывания, условия размещения и питания в каждом пункте)

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

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

ПК 5.3 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.

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

Данный процесс в общем виде имеет следующий вид:

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

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 ряде случаев он может быть увеличен (например, при сбыте туристских услуг сверх согласованного объема). Комиссионное вознаграждение является основным источником доходов турагентов.

ПК 5.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

При калькуляции себестоимости туристского продукта учитываются следующие статьи расходов:

- 1) расходы на проживание;
- 2) транспортные расходы;
- 3) расходы на питание;
- 4) страховка;
- 5) визы;
- 6) расходы на экскурсионную программу;
- 7) косвенные расходы туроператора.

Расходы на проживание. Рассчитывается исходя из стоимости номера, в котором размещается турист. Стоимость номера не является постоянной и зависит многих факторов: класса гостиницы, количества заселяемых человек, времени заезда, времени проживания и других факторов.

Транспортные расходы включают в себя:

- 1) стоимость проезда до страны назначения (возможно использование различных транспортных средства: авиасредства, поезд, автобус, теплоход.);
- 2) стоимость перевозки туристов (от места сборов до аэропорта вылета и от аэропорта прилета до места проживания);
- 3) стоимость транспортных расходов на экскурсионное обслуживание.

Расходы на питание рассчитываются в зависимости от вида туризма. При выездном туризме стоимость питания зависит от выбранного режима питания (полный пансион, полупансион, завтрак). Стоимость питания может включаться в стоимость проживания, а также указывать отдельно от стоимости номера, но в большинстве гостиниц завтрак входит в стоимость номера в сутки.

Страховка. Турфирмы могут включать в стоимость путевки страховые полисы. В этом

случае фирма удерживает со страховой компании комиссию в размере 10-15%. Если страховка оплачивается туристом по желанию и не является обязательной, она оформляется как дополнительная услуга.

Визы. Стоимость виз определяется исходя из количества человек в группе. Зарубежные фирмы оформляют приглашения на определенное количество туристов. Консульство страны выдает визу. Она может быть общей для всей группы или оформлена на отдельных туристов.

Расходы на экскурсионную программу. Включает только расходы на экскурсии, входящие в основную программу тура. Стоимость экскурсий зависит от цены входных билетов в места экскурсий, а также от стоимости работы сопровождающего экскурсовода, гида. Стоимость услуг гида-переводчика может подсчитываться отдельной калькуляционной статьей либо включаться в косвенные расходы фирмы.

Косвенные расходы туроператора. Сюда входят затраты по управлению и содержанию фирмы: содержание офиса, заработная плата персонала, платежи по аренде, выплата процентов банкам.

Норма прибыли для туристических организаций составляет 20%, ее величина корректируется с учетом спроса и уровнем конкуренции на рынке туристических услуг.

#### ПК 5.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)

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

Турпутевка приравнивается к кассовому чеку и предназначена для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

Страхование на время поездки за границу – это защита здоровья и имущества туриста в путешествии, то есть страхование выезжающих за рубеж – это:

- неотложная медицинская помощь и возмещение расходов, связанных с болезнью и недомоганием;
- материальная компенсация при страховании от Несчастного случая;
- компенсация убытков из-за непредвиденной отмены поездки или изменения ее сроков по независящим от вас причинам;
- компенсация в случае повреждения, утраты или задержки багажа;
- возмещение расходов в случае причинения вреда по неосторожности третьим лицам.

При оформлении полиса турист может выбрать любую подходящую ему программу страхования выезжающих за рубеж.

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

При отсутствии ваучера услуги не предоставляются.

ПК 5.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю

Визовый режим - условия (правила) получения визы и особый порядок пересечения государственной границы, установленный государством как в одностороннем порядке, так и на основании договоренностей между государствами.

Существуют различные типы визовых режимов: «страны с безвизовым режимом», «упрощенный визовый режим», «страны шенгенской зоны» и «сложные страны».

Современный туризм и складывающиеся ситуации в различных странах, просто невозможны без наличия визовой поддержки, заметно регулирующей и в тоже время контролирующей перемещение граждан в мире.

Существуют различные типы визовых режимов: общий, дипломатический, частный, транзитный.

При общем визовом режиме, для всех граждан определённой страны применяются одинаковые правила для пересечения границ той или иной страны. Для дипломатического визового режима, определяются особые правила либо исключения в отношении дипломатов, делегаций и лиц сопровождающих их. При частном визовом режиме, устанавливаются определённые правила (в основном запреты) на пересечение границ определённому лицу или лицам по какому-либо признаку или без него поимённо.

Визовый режим может быть как временным, введённым в результате каких-либо субъективных факторов (проведение спортивных чемпионатов, встреча глав многих государств), так и постоянным

Визовые формальности обеспечивают порядок въезда в страну, контролируют сроки пребывания туристов, что конечно же важно в целях безопасности данной страны.

Считается, что визовый режим - эффективный инструмент миграционной политики. Он может применяться и для достижения чисто политических целей. Тем не менее, глобализация с резким увеличением числа заграничных поездок сделала крайне затруднительной проверку всех выезжающих лиц, даже с учетом предварительной процедуры получения виз.

ПК 5.7 Оформлять документы строгой отчетности

Документ строгой отчетности является обязательным и неотъемлемым документом при реализации туристского продукта. Также этот документ подтверждает факт оплаты туристского продукта. То есть организации, осуществляющие туристическую деятельность, обязаны оформлять бланк строгой отчетности «Туристская путевка».

К бланкам строгой отчетности относятся квитанции, билеты, проездные документы, талоны, путевки, абонементы и другие документы, предназначенные для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

Положения о бланках строгой отчетности устанавливает, что бланк строгой отчетности должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- а) сведения об утверждении формы бланка;
- б) наименование, шестизначный номер и серия;
- в) код формы бланка по Общероссийскому классификатору управленческой документации;
- г) наименование и код организации или индивидуального предпринимателя, выдавших бланк, по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций;
- д) идентификационный номер налогоплательщика;
- е) вид услуг;
- ж) единица измерения оказания услуг;
- з) стоимость услуги в денежном выражении, в том числе размер платы, осуществляемой наличными денежными средствами либо с использованием платежной карты;
- и) дата осуществления расчета;
- к) наименование должности, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за совершение операции и правильность ее оформления, место для личной подписи, печати (штампа) организации или индивидуального предпринимателя.

ПК 5.8 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов, сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации.

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

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

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

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

- об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах;

- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста;

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

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

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

- об иных особенностях путешествия.

ООО «Дороги мира» ответственно подходят к вопросу готовности всего процесса путешествия, продумывают все нюансы, так как даже на самых безопасных маршрутах могут случиться непредвиденные ситуации

ПК 5.9 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

Составляющие части инструктажа для туристов зависят от видов маршрута (водный, пешеходный), но имеет одно важнейшее общее свойство – безопасность туристов.

Общие требования безопасности на пешем туристском маршруте.

К прогулкам, туристским походам и экспедициям допускаются прошедшие медицинский осмотр и инструктаж по безопасности.

Опасные факторы:

- изменения установленного маршрута движения, самовольное отступление от маршрута, места расположения группы;
- травмирование ног при неправильном подборе обуви, передвижение без обуви, а также без брюк или чулок, укусы ядовитых животных, пресмыкающихся и насекомых;
- отравление ядовитыми растениями, плодами и грибами;
- заражение желудочно-кишечными болезнями при употреблении во непроверенных открытых водоемах.

Для оказания первой медицинской помощи пострадавшим во время прогулки, туристического похода, экспедиции обязательно иметь аптечку с набором необходимых медикаментов и перевязочных средств.

Требования безопасности перед проведением прогулки, туристского похода, экспедиции

Каждый участник туристского похода обязан соблюдать следующие правила безопасности:

- пройти соответствующую подготовку, инструктаж, медицинский осмотр и представить справку о состоянии здоровья.
- надеть удобную одежду и обувь, не стесняющую движений и соответствующую сезону и погоде.
- для предотвращения травм и укусов и надеть брюки или чулки.
- убедиться в наличии аптечки и ее укомплектованности необходимыми медикаментами и перевязочными материалами.

ПК 5.10 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов, сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации.

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

Контроль действий туристов на маршруте необходим для соблюдения их же безопасности.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну временного пребывания и выезда из страны временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну временного пребывания и выезда из страны временного пребывания;
- об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста;
- об адресе и номере контактного телефона в стране временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
- об иных особенностях путешествия.

Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Туроператоры, турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами маршрутов,

представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и другие).

Туроператоры и турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны незамедлительно информировать уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, специализированные службы по обеспечению безопасности туризма и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов, по территории Российской Федерации.

#### ПК 5.11 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

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

Информирование туриста — это предоставление ему максимума знаний об ожидающих его в поездке трудностях, проблемах, стрессах, к которым турист должен быть и материально, и морально готов. Для информирования туристов используется «Информационный листок» – обязательное приложение к туристской путевке.

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

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

#### ПК 5.12 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

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

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

Способы контроля качества услуг в турфирме «Дороги мира»:

- посещение рекламных туров.
- опрос туристов о качестве предоставленной туристской услуге

- самоконтроль персонала туристской фирмы.
- выявление и регистрация претензий, жалоб и рекламаций со стороны потребителей туристских услуг.
- анализ туристской документации.

ПК 5.13 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Для подготовки и проведения, а также отчета о походе необходим достаточно большой пакет документов. Их можно классифицировать следующим образом.

1. Организационные:

- план подготовки;
- приказ;

2. Финансовые:

- смета расходов;
- командировочные удостоверения;
- авансовый отчет;

3. Маршрутные:

- маршрутный лист;
- маршрутная книжка;
- картографический материал;
- описание маршрута;
- пропуска в особо охраняемые природные территории;
- дневник похода.

4. Отчетные:

- отчет о походе;
- справка о зачете похода;
- протокол о зачете пройденного маршрута.

Правильно оформленные маршрутные документы дают возможность преимущественного размещения самодельных туристов в туристских учреждениях – кемпингах, турбазах, тургостиницах. На основании этих документов осуществляется учет работы туристских коллективов, кроме того, маршрутные документы являются основанием для получения спортивных разрядов.

Документом, дающим право на проведение похода выходного дня и некатегорийного похода и путешествия, является маршрутный лист установленного образца. В маршрутный лист записываются сведения об организации, проводящей поход, о районе его проведения, руководителе и членах туристской группы, а также о типе транспортных средств. Приводятся в этом документе и план похода, схема маршрута.

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

ПК 5.14 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Маркетинговые исследования должны проводиться целенаправленно, соблюдая определенную этапность:

- а) определение целей и задач исследования;
- б) разработка планов исследования;
- в) сбор информации;
- г) анализ и представление результатов.

При планировании сбора информации служба маркетинга принимает решения по четырем позициям: методам (наблюдение, интервью и эксперимент); способам контакта (личный, почтовый, телефонный, Интернет); выборке (единица выборки, размер, процедура); инструментарию (анкеты, механические инструменты).

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

Оценка эффективности рекламных мероприятий в агентстве проводится путем социального опроса клиентов. Когда потенциальный покупатель приходит в офис, ему ненавязчиво задается вопрос о том, из каких источников он узнал про агентство, иногда клиентам предлагается заполнить анкету (по желанию покупателя), в которой предлагается перечень вопросов, ориентированный на то, чтобы выяснить какая из выбранных видов рекламы наиболее эффективна и на что в рекламе в первую очередь обращает внимание покупатель. Турагентство «Дороги мира» в качестве основных рекламоносителей выбирается Социальные сети, так как они считаются эффективным каналом для рекламы с целью стимулирования продаж.

ПК 5.15 Формировать туристский продукт

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

Во внутреннем и въездном туризме формирование туристского продукта

осуществляется путем разработки программы путешествия по определенному маршруту, включающей комплекс услуг, предоставляемых на основании договоров, заключаемых между туроператором и субъектами туристской индустрии.

В выездном туризме формирование туристского продукта осуществляется на основании договоров, заключаемых туроператором с перевозчиком и принимающей стороной – иностранным туроператором или иным субъектом туристской индустрии иностранного государства.

Формирование туристского продукта осуществляется туроператорами по их усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка, или по заказу туриста или иного заказчика туристского продукта и состоит из следующих этапов:

- анализа конъюнктуры рынка;
- проектирования туристских услуг в соответствии с установленными требованиями ГОСТ 28681.1;
- планирования туристского продукта;
- ценообразования туристского продукта.

Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими требованиями.

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

Таким образом, формирование туристского продукта имеет две границы:

- верхнюю - максимально активный пакет услуг и товаров;
- нижнюю - экономическую эффективность, влияющую на его цену.

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

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

При формировании тура следует учитывать его основные свойства:

- привлекательность;
- надежность;
- безопасность;
- обоснованность, целостность (завершенность);
- адресную направленность;
- информативность;
- гибкость.

ПК 5.16 Рассчитывать стоимость туристского продукта

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

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

При определении цены на услуги туризма следует исходить из следующих принципов:

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

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

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

При определении конкретной цены тура необходимо учесть следующие факторы.

Внешние факторы:

- состояние покупательского спроса;
- платежеспособность покупателей, их интересы, привычки, вкусы;
- поведение конкурентов;
- экономическая политика государства и другие.

Внутренние факторы:

- увеличение прибыли от реализации туристского продукта;
- заинтересованность туроператора и турагента в увеличении своей доли на рынке;
- стремление избежать банкротства;
- желание поднять престиж туристского предприятия.



## 6 Индивидуальное задание

### Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз

Для того, чтобы турфирма смогла грамотно оформить визу, необходимо:

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

Перечислим документы, необходимые для оформления визы, это:

- нотариально заверенное приглашение. Часто не принимаются факсимильные документы, а требуются подлинники приглашений. Нужен также отдельный лист с разборчивыми полными данными принимающей организации: ее название и адрес на языке страны, номера телефонов, факсов, телексов, фамилия пригласившего лица;
- заполненные анкеты. Бланки визовых анкет можно получить непосредственно в посольстве. Визовые анкеты в разных странах различные. Их форма и содержание зависят от цели поездки и ее продолжительности. Заполнение анкеты производится на русском языке на компьютере, реже ручкой (не карандашом), как правило, черного цвета, печатными буквами без сокращений. Все сведения указываются полностью, в том числе дата и место рождения. В анкете также указываются: Ф. И.О. и год рождения родителей, братьев и сестер, девичья фамилия туриста и супруга, адрес места работы, название организации и занимаемая должность, домашний и рабочий телефоны. Иногда требуется указать пункт пересечения границы, т.е. пункт въезда (Италия, Франция);
- несколько (обычно 2) одинаковых фотографий 4 x 5 см, давность которых не более 2 лет, если не оговорено иное. С обратной стороны фотографий следует написать карандашом печатными буквами фамилию и инициалы (по требованию -- расписаться ручкой). Следует особо обратить внимание на способ прикрепления фотографий к анкете (с помощью клея, скобок, скрепок, скотча, или «не приклеивать»), это указано, как правило, в сноске на бланке анкеты;
- копия паспорта одного из родителей, где вписаны дети до 16 лет, или копия отдельного паспорта ребенка. В ряде стран детей вписывают в визу родителей (Австралия, Австрия, Аргентина). Для детей до 18 лет при выезде без родителей или с одним из родителей необходима копия доверенности от родителей и справка из школы;
- копия военного билета для мужчин от 17 до 28 лет;

– справка медицинского освидетельствования туриста (ряд стран требуют анкету медицинского обследования и на СПИД: США - при въезде на постоянное место жительства; Китай, Пакистан, Филиппины - на срок более 1 года; Ливия - до 6 мес; Иран, КНДР - свыше 3 мес).

Если турист по профессии журналист, то может потребоваться для получения визы специальное согласие пресс-службы посольства на его въезд в страну или от него потребуют расписку: «вовремя турпоездки не буду заниматься журналистской деятельностью».

Для туристских групп и групповых деловых поездок в ряде случаев оформляется групповая виза, которая ставится на списке туристов или деловых людей. Если сдаются документы на группу лиц (более 4), то к ноте или письму прикладывается список туристов (Ф.И.О.). Ряд стран требуют указывать фамилии, имена и отчества во французской транскрипции, иногда в нескольких экземплярах. При оформлении визы через КС МИД -- добавочно прикладывается список на русском языке.

После того как заявления с фотографиями, прикрепленными на каждом листе анкеты, будут заполнены и подписаны, представитель группы может обратиться в консульский отдел посольства. Паспорта и заявления должны быть представлены в алфавитном порядке. Вместо анкет иногда (например, в Грецию) заполняется лист групповой визы (согласно образцу) в 2 экземплярах.

Представитель должен также представить письмо от приглашающей стороны с подробным объяснением цели поездки. В письме должны быть указаны:

- имена всех отъезжающих;
- сроки их поездки;
- адрес и номера телефонов приглашающей организации;
- информация, касающаяся финансирования поездки.

Периодически та или иная страна или группа стран существенно ужесточают режим въезда и вводят более строгий порядок получения туристских виз. Все больше иностранных посольств требуют одновременно с перечисленными документами предъявлять ксерокопию страниц внутреннего паспорта туриста (фото, данные туриста, его прописка, для мужчин -- отметка о воинской обязанности или приписное свидетельство).

Иногда требуются копия всех страниц внутреннего паспорта туриста (например, консульство Испании) и справка с места его работы на фирменном бланке предприятия с подписью должностного лица, уполномоченного выдавать такие справки, где указывается должность, размер оклада, круг обязанностей, характеристика выполняемой работы, а также пояснения о профиле предприятия. Иногда даже необходима копия свидетельства о регистрации предприятия (например, консульство Швеции). Неработающие должны

представить справку о кормильце или справку с биржи труда.

Для пенсионеров нужны дополнительно: копия пенсионного удостоверения, копия внутреннего паспорта и справка с места работы родственника, который оплачивает поездку, или копия сберкнижки.

Студентам требуются дополнительно: копия студенческого билета или справка с места учебы, копия внутреннего паспорта, справка с места работы родителей или человека, оплачивающего поездку.

#### Порядок оформления визы в Австралию

Заявление на получение туристической визы в Австралию подается не менее чем за 4 недели до начала предполагаемой поездки. Стандартные сроки рассмотрения заявления - 5 рабочих дней, но они могут меняться в зависимости от загруженности посольства и индивидуальных документов.

Отдел Виз и Иммиграции Посольства Австралии в Москве принимает заявления на получение виз от граждан и резидентов Российской Федерации и следующих стран СНГ: Украина, Беларусь, Армения, Казахстан, Кыргызстан, Молдова, Таджикистан, Туркменистан, Узбекистан.

Граждане Азербайджана с 1 сентября 2012 должны подавать заявления на визу в Австралию в Посольстве Австралии в Анкаре, Турция.

#### Туристская виза в Австралию.

Рассмотрение заявления на туристическую визу в Австралию осуществляется на основании предоставленных заявителем документов, без личного собеседования в посольстве.

#### Перечень документов:

1. Полностью заполненная и подписанная анкета по форме 1419 RUS (ссылка).

Образец заполнения анкеты на визу в Австралию (форма 1419 RUS).

2. Письменное разрешение от туристов на передачу и обработку личных данных для агентства: Форма 956 (доверенность) (ссылка), в которой заполняется только пункт 14. На семью заполняется одна Форма 956, пункты 14 и 15. Основной заявитель (который был вписан в п. 14) ставит свою подпись в пункте 24.

3. Копия подписанного заявителем и действующего в течение 1 месяца с момента возвращения из Австралии заграничного паспорта (заполненные страницы и страницы с отметками). Данное правило действует для граждан России, Белоруссии, Украины, Казахстана, Молдовы, Армении, Туркменистана. Граждане остальных стран должны предоставлять оригинал заграничного паспорта.

4. Одна новая недавно сделанная фотография 35x45 мм (цветная на белом фоне, лицо 70%).

5. Копии страниц предыдущих заграничных паспортов (заполненные страницы и страницы с отметками). В случае утери или изъятия паспортов ОВИРами пишется заявление в свободной форме с указанием причин, по которой вы не можете предоставить предыдущие паспорта. Также необходимо перечислить страны, которые вы посетили, с указанием года посещения.

6. Оригинал справки с места работы на фирменном бланке организации с печатью, с указанием следующих сведений:

Занимаемая должность;

Стаж работы на данном предприятии;

Совокупный ежемесячный доход в рублях (включая премии и другие выплаты);

Продолжительность предоставляемого отпуска и его характер (оплачиваемый или неоплачиваемый).

Справка должна быть подписана руководителем предприятия и главным бухгалтером (или заместителем, если в поездку едет руководитель или главный бухгалтер). Внимание: заявитель не имеет права ставить подпись на подаваемых документах.

7. В случае, если Вы являетесь собственником бизнеса, необходимо предоставить следующие документы:

Свидетельство о регистрации предприятия и Свидетельство о регистрации предприятия в налоговых органах;

Сведения о доходах, получаемых от бизнеса;

Краткую справку о компании (вид деятельности, количество работников).

8. Документы, подтверждающие, что на период пребывания в Австралии Вы можете финансово обеспечить свое проживание (250 USD в сутки на человека):

Выписка с кредитной карты (оригинал);

Выписка с банковского счета (оригинал);

9. Если Вашу поездку оплачивает другое лицо (спонсор):

Спонсорское письмо;

Документы, подтверждающие наличие денежных средств у спонсора: справка с работы с указанием заработной платы (оригинал), выписка с банковского счета (оригинал).

10. Если едет школьник или студент - справка из учебного заведения (оригинал).

11. Если Вы едете по приглашению из Австралии, то приглашающая сторона должна предоставить со своей стороны ряд документов:

Приглашение, в котором указаны приглашающий и приглашенный, срок поездки (дата въезда и выезда), цель поездки (встреча, свадьба, совместный отдых и т.п.), где приглашенный будет проживать (у приглашающего или в отеле);

Документы, подтверждающие статус приглашающего. Если приглашающий является гражданином Австралии, нужна копия первой страницы австралийского паспорта. Если нет, то копия первой страницы заграничного паспорта и копия страницы с действующей австралийской визой;

Документы, подтверждающие финансовую состоятельность приглашающей стороны;

Если приглашающий является студентом - письмо из учебного заведения.

12. Если едет ребенок до 18 лет:

Нотариально заверенную копию свидетельства о рождении ребенка;

Если ребенок едет без одного из родителей, то необходимо предоставить копии первой страницы и страницы с отметкой о месте жительства из общегражданского паспорта второго родителя, а также оригинал и нотариально заверенную копию разрешения от второго родителя на поездку ребенка. Либо предоставить решение суда и нотариально заверенную копию о лишении второго родителя родительских прав.

13. Пенсионерам необходимо предоставить копию пенсионного удостоверения.

14. Также прилагаются:

Свидетельства о браке (копия) - переведена на английский язык и заверена бюро переводов;

Свидетельства о рождении детей, не достигших 18 лет (копия) - переведена на английский язык и заверена бюро переводов;

Сертификат дайвера, если поездка связана с дайвингом;

Сведения о наличии недвижимости (копии);

Бронь авиабилета (копия).

Посольство вправе запросить любые дополнительные документы, а также перевод документов на английский язык и их нотариальное заверение.

## Заключение

В условиях неблагоприятной эпидемиологической обстановки развитие туристического бизнеса оказалось под серьезной угрозой. В сфере туризма тесно переплетены интересы культуры и транспорта, безопасности и международных отношений, экологии и занятости населения, гостиничного бизнеса и санаторно-курортного комплекса. Эта отрасль имеет большое значение для государства в целом, субъектов Федерации, муниципальных образований, а также отдельной личности, в частности, и именно поэтому перед российскими профессионалами в сфере туризма стоит много проблем: возрождение внутреннего и социального туризма, реставрация действующих и открытие новых памятников культуры, истории и природы, укрепление и очень важно восстанавливать развитие туризма.

Туризм как сфера бизнеса превратился сегодня в огромный многоканальный способ получения гигантских и всё нарастающих финансовых потоков, обеспечивающих уже миллиардные мировые туристические потоки. Поэтому расширение материальной и совершенствование законодательной базы туризма, в том числе и в такой сфере взаимоотношений турфирмы и путешественников, как защита прав и интересов туристов.

На данный момент начинает расти спрос на внутренний туризм

К полному восстановлению туристской сферы страны смогут прийти не раньше, чем в 2024 году – считают в ООН.

По данным Ассоциации туроператоров России и туристических администраций регионов:

1,3 млн рублей — потери туристической отрасли России из-за пандемии.

50 тысяч турагентов и других сотрудников этой сферы потеряли работу в 2020 году.

Это крайне большие цифры для развития туризма в стране, те турфирмы, которые не смогли перейти на внутренний туризм в основном, закрылись. Очень не просто пришлось турфирмам Дальнего востока, которые ориентировались на азиатский сегмент, им тяжелее перейти на внутренний туризм, так как популярные направления находятся больше в западной стороне нашей страны и для туристов выгоднее.

Прохождение практики в турфирме «Дороги мира» показало, как важно не опускать руки в тяжелых ситуациях и продолжать работу дальше. На себе получилось прочувствовать работу как турагента, так и экскурсовода, что очень важно в формировании профессиональных качествах.

У предприятия есть еще огромный плюс - это отношение в коллективе, комфортное и простое общение, трудолюбие и взаимовыручка, не каждое агентство может этим похвастаться.

В настоящие дни «Дороги мира» проводят свою работу в основном удаленно, но это не

мешает клиентам обращаться за покупкой тура, ведь за почти 7 лет своего существования турфирма обеспечила себя постоянной базой клиентов, которая постоянно растет, что говорит о качестве предоставляемых услуг, а также профессионализме сотрудников.

Еще важным моментом является то, что турфирма развивается во всех возможных направлениях, которые открыты на данный момент и учредитель турфирмы Анна Юрьевна проверяет каждое направление на себе, перед тем как рекомендовать его туристам.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. - СПб.: Питер, 2018. - 247 с. (дата обращения: 11.05.2022)
- 2 Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма: учебное пособие / Ю. А. Матюхина. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 310 с. (дата обращения: 11.05.2022)
- 3 Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. (дата обращения: 11.05.2022)
- 4 Котанс, А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие / А. Я. Котанс. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 384 с. (дата обращения: 11.05.2022)
- 5 Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 50690 – 2010. – Москва: Изд-во стандартов, 2011. – 11с. (дата обращения: 11.05.2022)
- 6 Туризм на Дальнем Востоке: бизнес, инвестиционные стратегии, образование и экология. // Материалы региональной научно – практической конференции. – Владивосток: ДВГАЭУ, 2020. – 356 с. дата обращения: 11.05.2022)
- 7 Арзамасцев И.С. Природопользование в прибрежных зонах: основные понятия, зонирование и проблемы управления / И.С. Арзамасцев // Таможенная политика России на Дальнем Востоке. – 2019. – № 4. – С. 76-89 дата обращения: 12.05.2022)
- 8 Масилова М.Г. Сервисная деятельность: учебное пособие / М.Г. Масилова. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2018. - 112 с. дата обращения: 13.05.2022)
- 9 Гражданский Кодекс Российской Федерации: часть первая от 30.11.1994 г.; часть вторая от 26.06.1996 г.; часть третья от 26.11.2018 г.: офиц. текст: по состоянию на 26.02.2018 г. / М-во юстиции Рос. Федерации. – Москва.: Экзамен, 2019. - с.1159 дата обращения: 17.05.2022)
- 10 Фридман, А. М. Финансы организации (предприятия): учебник для студентов вузов / А. М. Фридман. – 2-е изд. – Москва.: Дашков, 2021. – 85 с. дата обращения: 18.05.2022)

## Приложение А

## Логотип ООО «Дороги мира»



Рисунок А.1 – Логотип турфирмы ООО «Дороги мира»

## Приложение Б

### Местоположение турфирмы

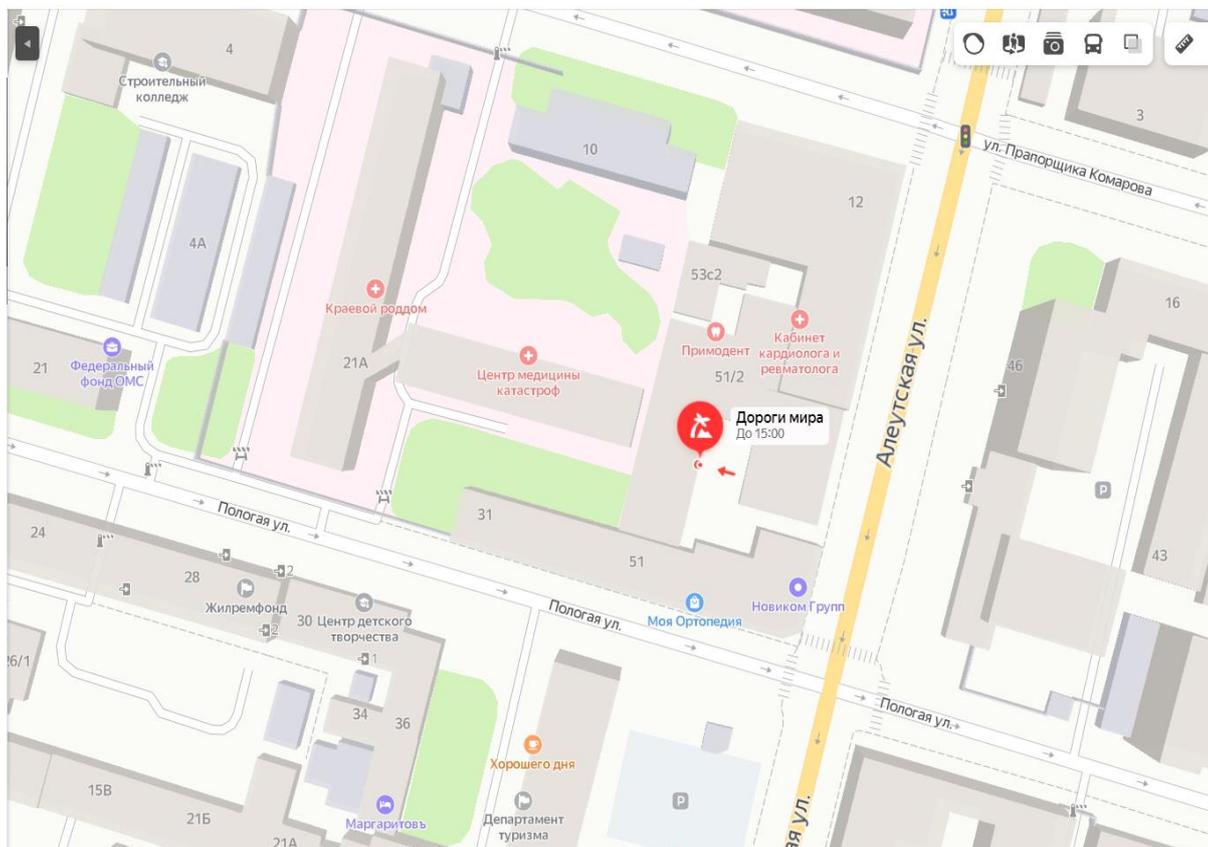


Рисунок Б.1 – Местоположение ООО «Дороги мира»

Приложение В  
Дизайн фасада турфирмы



Рисунок В.1 – Фасад офиса ООО «Дороги мира»

## Приложение Г

### Социальные сети

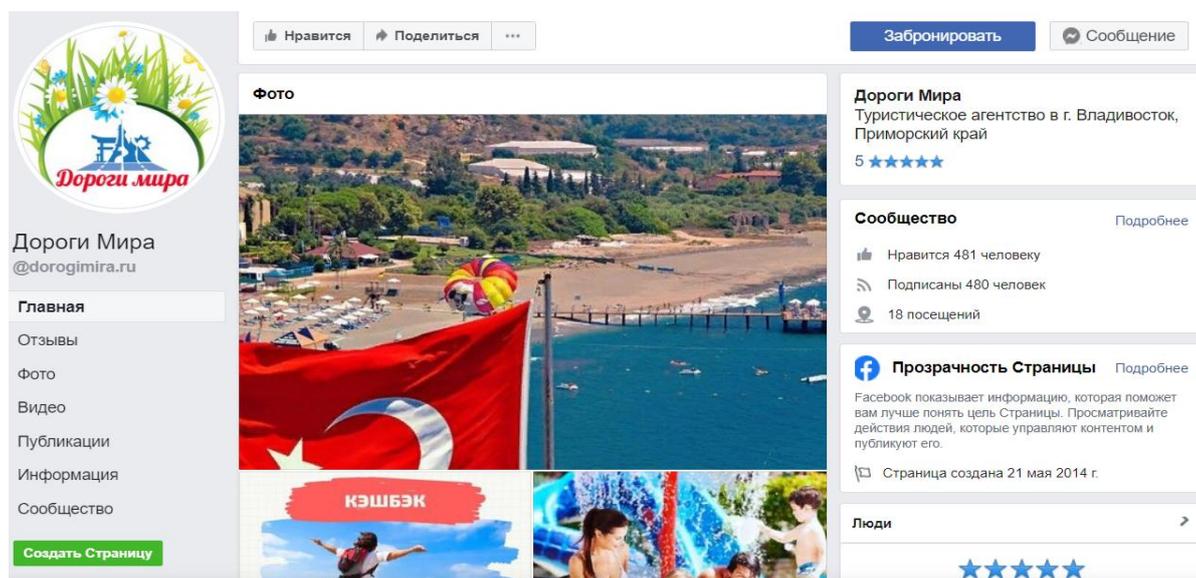


Рисунок Г.1 – Фейсбук ООО «Дороги мира»

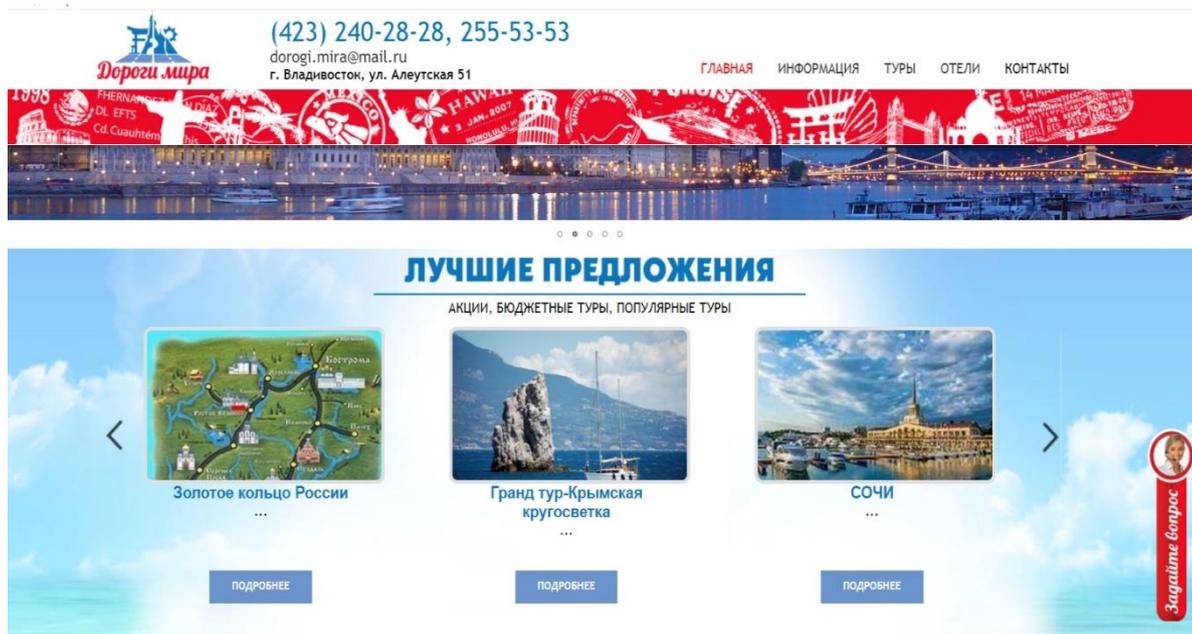
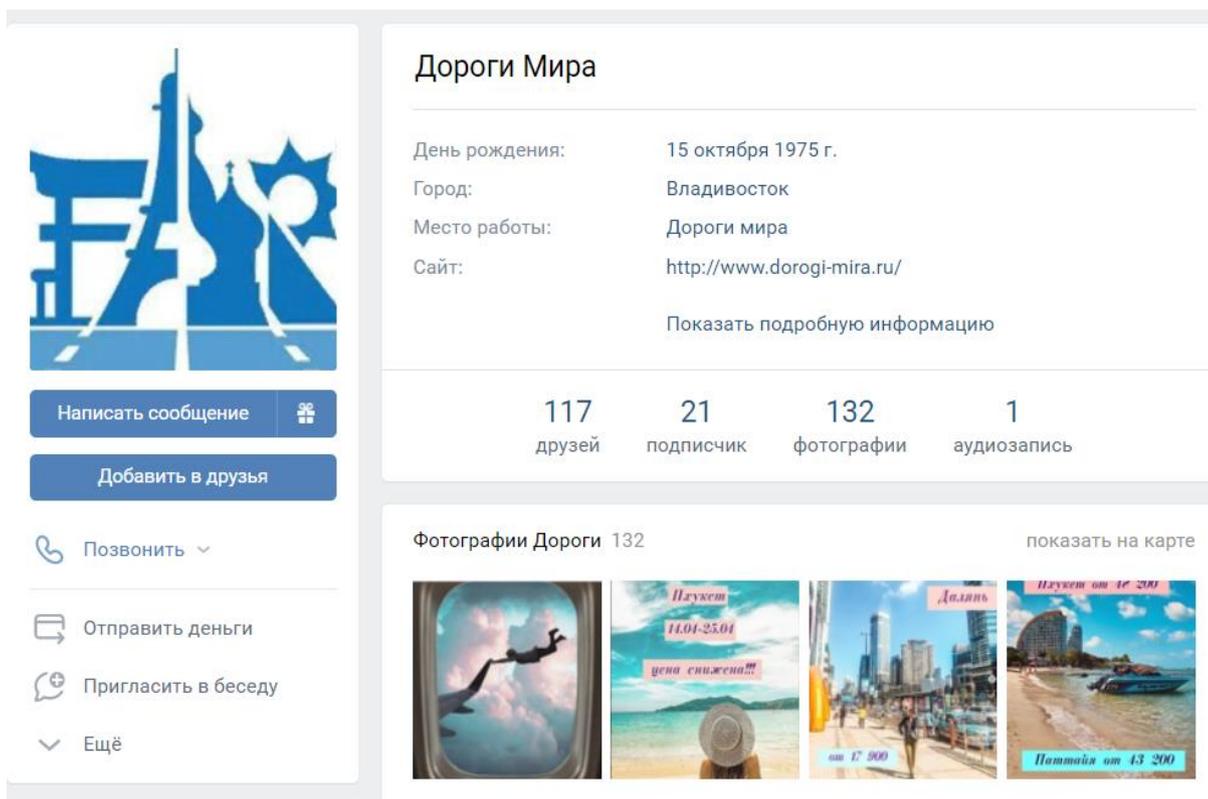


Рисунок Г.2 – Официальный сайт ООО «Дороги мира»



**Дороги Мира**

День рождения: 15 октября 1975 г.  
 Город: Владивосток  
 Место работы: Дороги мира  
 Сайт: <http://www.dorogi-mira.ru/>

[Показать подробную информацию](#)

117 друзей    21 подписчик    132 фотографии    1 аудиозапись

Написать сообщение 

Добавить в друзья

Позвонить  

Отправить деньги 

Пригласить в беседу 

Ещё 

Фотографии Дороги 132 [показать на карте](#)



Рисунок Г.3 – Вконтакте ООО «Дороги мира»

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) Котомасова Тамара Александровна  
 ФИО

обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в объеме 216 часа с «11» мая 2022 г. по «21» июня 2022 г.

в организации ООО «Восток мидл» - ООО «Тимурский бай.з. Сервис» ул. Аветьянцевой, д. 51 Армавир  
 наименование организации, юридический адрес

№ п/п	Виды и объем работ в период учебной практики	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	1
2	Определение и анализ потребности заказчика.	7
3	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	6
4	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	6
5	Выбор оптимального туристского продукта.	8
6	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	8
7	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.	8
8	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	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	Доставлять туроператору пакет 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. 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 посещениях различных достопримечательностей.	8
19	Сопровождения туристов на маршруте. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	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.	8

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

Дата выдачи задания «1» мая 2022 г.  
Срок сдачи отчета по практике «21» июня 2022г.

Подпись руководителя практики  
 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Косманова Татьяна Александровна  
 ФИО

обучающийся(аяся) на I 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 «Волны моря» БСОС РО Тамбовской обл., г. Тамбов, ул. Аверкина, дом 51, этаж 8

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.	5
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт. Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	5
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Выбор оптимального туристского продукта.	5
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Расчитывать различные варианты турпродукта. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	5
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта.	5

	ПК 1.6 Выполнять по работе оказанию визовой поддержки потребителю	Составление необходимых для реализации турпродукта. Доставка туроператору пакета документов для получения виз.	5
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Оформлять страховые полисы.	5
<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.	5
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	5
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Контроль наличия туристов. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	5
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Сопровождать туристов на маршруте. Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на маршруте.	5
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания	Предоставление сопутствующих услуг. Оценивать качество туристского	5

туристов принимающей стороной	гостиничного обслуживания.	
ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Оформлять отчет о туристской поездке	5
<b>Итоговая оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов</b>		
Предоставление туроператорских услуг	<p>Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.</p> <p>Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.</p> <p>Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.</p>	5
ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	<p>Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.</p> <p>Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.</p>	5
ПК 3.3 Формировать туристский продукт	<p>Формирование туристского продукта с соблюдением основных требований безопасности.</p>	5
ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	<p>Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.</p>	5
<b>Итоговая оценка по ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг</b>		
		5

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

*Освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового*

*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

Руководитель практики от предприятия

*А.М.М.М.М.М.*



*Александрова*  
Ф.И.О.

# ДНЕВНИК

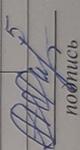
## прохождения учебной практики

Студент Котельникова Ирина Александровна  
 Специальность/профессия 43.02.10 Туризм  
 Группа С-ГУ-21  
 Место прохождения практики ООО «Восток-Изма»  
 Сроки прохождения с «11.05.2022» по «21.06.2022»  
 Инструктаж на рабочем месте «11» мая 2022 г.

Ф.И.О. инструктирующего  
Филиппович

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
11.05	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	<i>[Подпись]</i>
12.05	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	<i>[Подпись]</i>
13.05	Определение и анализ потребности заказчика.	5	<i>[Подпись]</i>
14.05	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	5	<i>[Подпись]</i>
16.05	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	5	<i>[Подпись]</i>
17.05	Выбор оптимального туристского продукта.	5	<i>[Подпись]</i>
18.05	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	5	<i>[Подпись]</i>
19.05	Планирование программ турпоездки, составление программ тура и турпакета. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	5	<i>[Подпись]</i>
20.05	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	5	<i>[Подпись]</i>
21.05	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	5	<i>[Подпись]</i>
23.05	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.	5	<i>[Подпись]</i>
24.05	Оформлять страховые полисы. Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	5	<i>[Подпись]</i>

25.05	Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам.	5	
26.05	Составление бланков, необходимых для реализации тура.	5	
27.05-28.05	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам. Предоставление сопутствующих услуг. Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках.	5	
30.05-31.05	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода туристской группы на маршрут.	5	
01.06-02.06	Определение особых потребностей туристской группы или индивидуального туриста.	5	
03.06-04.06	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	5	
06.06-07.06	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	5	
08.06-09.06	Сопровождение туристов на маршруте. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	5	
10.06-12.06	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.	5	
13.06	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	5	
14.06	Оформлять отчет о туристской поездке. Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.	5	
15.06	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Формирование туристского продукта с соблюдением основных требований безопасности.	5	
16.06-17.06	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Рассчитывать себестоимость тура и определять цену туристского продукта.	5	
18.06-20.06	Оформление отчета практики	5	
21.06	Дифференцированный зачет		

руководитель  
подпись  Ф.И.О.



Характеристика деятельности студента

*Ворожцова Тамара Александровна*  
 группы С-ТУ-21 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	<i>высокий</i>
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	<i>высокий</i>
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	<i>высокий</i>
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	<i>высокий</i>
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>высокий</i>
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	<i>высокий</i>
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результатов 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 запросы потребителя и возможности их реализации	Предоставление туристского индивидуального и корпоративным потребителям	<i>высокий</i>
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в туристский продукт, и рассчитывать различные его варианты	<i>высокий</i>
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию туристского	<i>высокий</i>
ПК 1.4	Расчислять стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности	<i>высокий</i>
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, вычеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию туристского	<i>высокий</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>высокий</i>
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для проведения реализации туристского	<i>высокий</i>
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристских. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	<i>высокий</i>
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	<i>высокий</i>
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	<i>высокий</i>
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	<i>высокий</i>
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	<i>высокий</i>

ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	<i>высокий</i>
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний	<i>высокий</i>
ПК 3.2	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	<i>высокий</i>
ПК 3.3	Расчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	<i>высокий</i>
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Налаживание контактов с торговыми представителями других регионов и стран. Работа с запросами клиентов	<i>высокий</i>

Руководитель практики (от организации) \_\_\_\_\_

*А.А.Иванов*  
(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



## Характеристика

За время прохождения учебной практики в туристической фирме ООО «Дороги мира» студентка Кожанова Полина Геннадьевна проявила себя дисциплинированной, стремящейся к получению знаний, навыков и умений, необходимых в данной области управления. Основной задачей её практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы предприятия ООО «Дороги мира». Под руководством опытных специалистов турфирмы, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию предприятия.

За период практики приобрела следующие компетенции:

- изучение директивных и инструктивных материалов, используемых предприятием, организацией в сфере услуг;
- обучение сбору, первичной обработке и анализу справочных материалов по туризму, гостинично-ресторанному бизнесу;
- оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации тураператора по оформлению визы;
- составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта;
- проведение инструктажей по технике безопасности;
- проведение анализа деятельности других туркомпаний;
- составление программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- закрепление и углубление полученных студенткой в колледже теоретических знаний по основным дисциплинам.

Во время прохождения практики, проявила себя активным, дисциплинированным студентом, смогла охватить очень большой объем необходимой информации.

Ко всем заданиям своей учебной практики относилась очень ответственно, поручения с документами выполняла аккуратно. Практическая работа заслуживает высокой оценки.

Оценка руководителя от практики – отлично.

Руководитель практики от организации

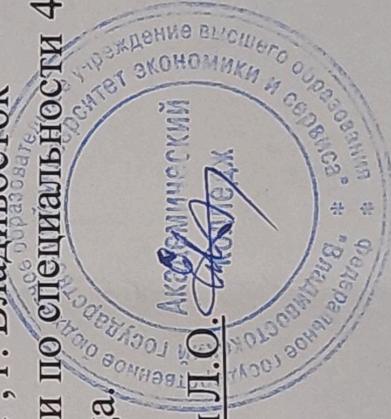
  
А.Ю. Филимонова  
М41

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

## НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Кожанова Полина Геннадьевна  
Подразделение Академический колледж Группы С-ТУ-21-1  
согласно приказу ректора № 3131-с от 28.04.2022 года  
направляется в ООО "Дороги мира", 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 Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Дороги мира»	11.05.2022	
ООО «Дороги мира»	11.05.2022	