

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

**ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**
по профессиональному модулю
ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм

период с «22» июня по «28» 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 деятельности предприятия ООО «Дороги мира».....	12
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии ООО «Дороги мира». Культура предприятия ООО «Дороги мира».....	13
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Дороги мира».....	14
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	16
4 Система обеспечения безопасности.....	18
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	20
6 Индивидуальное задание.....	29
Заключение.....	36
Список использованных источников.....	38
Приложение А. Логотип.....	39
Приложение Б. Местоположение.....	40
Приложение В. Дизайн фасада турфирмы.....	41
Приложение Г. Социальные сети.....	42

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).

Как уже писалось выше, 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

Моделирование экономической деятельности туристской фирмы в целях её стабильной работы и процветания в долгосрочном периоде очень важно для эффективного развития предприятия.

Целью деятельности любой коммерческой организации в условиях рыночной экономики, в конечном счете, является получение прибыли, способной обеспечить ее дальнейшее развитие. Прибыльность рассматривается не только как основная цель, но и как

главное условие деловой активности предприятия, как результат его деятельности, эффективного осуществления своих функций по обеспечению потребителей необходимыми товарами в соответствии с имеющимся спросом на них.

Туризм является открытой системой, на которую оказывают существенное влияние природные факторы, климатические, экономические и социальные катаклизмы, национальные и региональные конфликты и т.п. Ситуация осложняется и тем, что во многих случаях некоторые виды коммерческой деятельности, например, транспортная, организация размещения и питания, направлены на обслуживание не только организованных туристов, но и обычных клиентов.

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, с/ми, 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 (РЕГ СТ). 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
1 – Улучшение качества обслуживания клиентов. 2 – Повышение квалификации сотрудников. 3 – Обслуживание новых сегментов гостей. 4 – Расширение сферы услуг. 5 – Открытие сети турфирм.	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. 2 – Достаточно высокий уровень конкуренции. 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 дизайн 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 не теряет надежды, что в скором времени границы азиатских стран вновь будут открыты и компания сможет работать в прежнем режиме.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия

2.1 Анализ деятельности предприятия

Турфирма ООО «Дороги мира» соответствует всем стандартам, необходимым для работы персонала. У каждого сотрудника имеется просторная, рабочая зона, состоящая из стола, удобного кресла, компьютера настольной лампы, всех необходимых канцелярских принадлежностей. В самом помещении установлен кондиционер, куллер с водой, что делает рабочее время более комфортным. У каждого сотрудника есть свой шкафчик для личных вещей.

График работы сотрудников достаточно удобен. С понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00 с перерывом на обед, во время которого работники могут расслабиться в комнате отдыха с удобными диванчиками, обеденной зоной.

Сотрудники турфирмы хорошо развиты в сфере туризма и всегда следят за новостями туристского рынка, анализируют недостатки и преимущества своих конкурентов, что помогает им всегда находится в движении к новым высотам. Помимо этого, сотрудники активно разрабатывают новые интересные туры для всего сегмента потребителей.

В связи с эпидемиологическими ограничениями, компания не теряет и придумывает новые интересные экскурсии и туры по Приморскому краю, что помогает им оставаться на плаву и не терять клиентскую базу.

Туроператор активно сотрудничает транспортными компаниями, авиакомпаниями, предприятиями размещения и питания, с отелями Владивостока, такими как Азимут, Экватор и туроператорами Coral Travel, Pegas Touristik, Anextour, SunMar и это только малая часть фирм.

Помимо этого, занимается оформлением виз во все страны, в которые это требуется.

В Австрию, Бельгию, Чехию, Данию, Германию, Грецию, Эстонию, Финляндию, Францию, Венгрию, Исландию, Италию, Латвию, Лихтенштейн, Литву, Люксембург, Мальту, Нидерланды, Норвегию, Польшу, Португалию, Словакию, Словению, Испанию, Швецию и Швейцарию нужна шенгенская виза.

На Кипр доступна однократная электронная виза Pro-Visa, которую оформляют удаленно на сайте посольства Кипра в России. При регистрации на рейс и посадке в самолет нужно иметь при себе распечатанный бланк этой визы, которую вам отправят на электронную почту. Pro-Visa позволяет быть только на территории Республики Кипр.

В Ирландию и Великобританию — нужна национальная виза, которую оформляют в консульских учреждениях этих стран.

Ознакомимся с визитной карточкой с помощью таблицы 3

Таблица 3 – Визитная карточка турфирмы

Основной вид деятельности	Многопрофильный туроператор России
Организационно-правовая форма	Общества с ограниченной ответственностью
Форма собственности	Частная собственность
Туристская лицензия	№ 770617R02
Регистрационный номер компании	002023z
Реестровый номер	РТО 014027
Электронная почта	dorogi.mira@mail.ru

Для клиентов существует много выгодных предложений, к примеру, рассрочка на тур, скидки для постоянных клиентов, кэшбек 20%, частые акции и скидки. Здесь же можно оформить визу и медицинскую страховку.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.

Культура предприятия

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.

2.3 Информационные технологии предприятия

Информатизация - одна из наиболее ярких черт системы общественных отношений развитых стран. Человечество вступило в такой этап развития цивилизации, в котором информация и знания играют определяющую роль во всех сферах деятельности людей. При этом информация становится в современном обществе важнейшим фактором экономического роста.

Под офисными программами на сегодняшний день понимаются как Excel-таблицы, приспособленные для ввода заявок и проставления отметки об оплате, так и сложные комплексные системы, позволяющие автоматизировать и оптимизировать бизнес-процессы турагентства.

Можно выделить следующие уровни или этапы автоматизации:

– офисная оргтехника (телефония, факсы, ксероксы);

- компьютеры со стандартным программным обеспечением типа Microsoft Office;
- специальное программное обеспечение - так называемый BackOffice, связь BackOffice'ных программ с глобальными системами бронирования;
- выход в Интернет;
- программа 1С «Бухгалтерия».

В современном мире интернет занимает лидирующее положение практически во всех направлениях. Это мощный двигатель в распространении информации, и чтобы выжить в тяжелой конкурентной борьбе, нужно не просто научиться им пользоваться, нужно изучить досконально все возможности и выжать по максимуму. Именно этим занимается турфирма, развивая свои социальные сети. «Дороги мира» имеют свой инстаграм, вконтакте и фейсбук, где активно рассказывают о новых приложениях, горячих турах, открытых направлениях и многом другом. Найти аккаунты можно по названию - [dorogi_mira](#).

Также активно продвигается официальный сайт турфирмы (Приложение Г).

Преимущества работы турфирмы благодаря информационным технологиям:

- ускорение развития предприятия;
- быстрое продвижение информации в общество;
- удобство в оформлении документов;
- часто благодаря интернету турист уже приходит с готовыми запросами, что облегчает работу менеджера в подборе тура;
- широкие рекламные возможности, через социальные сети, отзывы, различные сайты.

Таким образом электронные сети являются важным каналом передачи информации, к которому прибегают все больше турагентств. Однако туристские предприятия по-прежнему далеко не полностью используют все возможности, которые предлагает электронная сеть.

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.

Дёмина Наталья и Филимонова Анна 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 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 5.2 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 ост; 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 водоемов.

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 ос 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 5.3 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 5.4 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 5.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

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

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

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 5.6 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 самостоятельных 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 5.7 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 5.8 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 "сборку" ряда услуг и товаров в одну "оболочку". 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 5.9 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

Проверка документов, необходимых для выхода туристской группы на маршрут

Туристская путевка является неотъемлемой частью договора, содержит условия путешествий и является наряду с договором документом, подтверждающим условия путешествия, оформляется и выдается туристу вместе с договором, независимо от формы оплаты. Кроме этого туристическая путевка является документом, подтверждающим факт оплаты туристского продукта, бланком строгой отчетности.

Турпутевка применяется туроператорами и турагентами, оказывающими услуги по реализации туристского продукта.

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

Юридические лица и индивидуальные предприниматели ведут учет бланков турпутевки. Учет бланков турпутевки по сериям и номерам ведется в книге по учету бланков.

Листы такой книги должны быть пронумерованы, прошиты и подписаны руководителем и главным бухгалтером (бухгалтером) юридического лица или индивидуальным предпринимателем, а также скреплены печатью (штампом).

Описание формы бланка строгой отчетности "Туристская путевка":

Форма бланка строгой отчетности "Туристская путевка" содержит два листа (первый лист - самокопирующийся). Первый лист бланка выдается заказчику туристского продукта (туристу), второй лист остается у юридического лица или индивидуального предпринимателя, осуществляющих оформление турпутевки.

Турпутевка печатается на листе любого формата. К турпутевке применяются меры по обеспечению защиты от подделки.

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

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

Понятия, применяемые в бланке строгой отчетности:

Туристская путевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности;

Туроператор – юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию,

продвижению и реализации туристского продукта;

Турагент – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;

Турист – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, в период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки;

Туристский продукт - комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

Заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающий туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Заказчик туристского продукта - турист или иное лицо, заказывающий туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Бланк содержит:

- реквизиты туроператора/турагента, указываются полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, телефон реестровый номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров, ИНН, код по ОКПО;

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

- реквизиты заказчика туристского продукта, указываются

- для физического лица: фамилия, имя, отчество физического лица, заказывающего туристский продукт, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства;

- для юридического лица: полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, ИНН, код по ОКПО юридического лица;

- для физического лица: фамилия, имя, отчество физического лица, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства;

- для юридического лица: полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, ИНН, код по ОКПО юридического лица;

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

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

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

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

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

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

Все поля турпутевки подлежат обязательному заполнению. Поле «Туроператор/Турагент» заполняется туроператором или турагентом. Турагентом поле заполняется в случае заключения договора о реализации туристского продукта между турагентом и заказчиком туристского продукта. Турпутевка может быть заполнена от руки печатными буквами, а также печатным способом, в том числе с использованием компьютерной техники (за исключением полей, где туроператор/турагент и турист/заказчик туристского продукта ставят свои подписи).

При заполнении турпутевки рекомендуется использовать чернила (пасту) черного или синего цвета.

Турпутевка заполняется после подписания договора о реализации туристского продукта.

В турпутевке указывается код формы по Общероссийскому классификатору управленческой документации (ОКУД).

В поле «Туроператор/Турагент» указываются полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), ИНН, код по ОКПО, реестровый номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров.

В поле «Заказчик туристского продукта» указываются для физического лица: фамилия, имя, отчество физического лица, заказывающего туристский продукт, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства; для юридического лица: полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), ИНН, код по ОКПО.

В поле «Турист» указываются фамилия, имя, отчество физического лица, данные паспорта, а при его отсутствии - иного документа удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, место жительства.

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

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

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

Бланк заполняется лицом, ответственным за совершение операции и правильность ее оформления.

Испорченные или неправильно заполненные бланки не уничтожаются, а перечеркиваются и прилагаются к кассовому отчету (ведомости, реестру) за тот день, в котором они выписаны.

Изготовление бланков турпутевки осуществляется в типографиях, имеющих специальное разрешение (лицензию) на изготовление бланков строгой отчетности.

Учет, хранение и уничтожение бланков строгой отчетности осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

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

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

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

Основные варианты предоставляемого питания: ВВ (только завтрак); НВ (завтрак, ужин, напитки на ужин и в течение дня - платно); FB (завтрак, обед, ужин, напитки на обед, ужин и в течение дня - платно); AI (полный пансион) и т.д. Более подробно читайте питание в отелях.

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

2. Трансфер

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

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

3. Авиаперелёт

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

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

4. Страховка

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

Стандартный страховой полис включает страхование медицинских и медико-транспортных расходов на указанную сумму (например, Турция и Египет - 15000 долларов США и страхование от несчастного случая на сумму 1000 гривен; Греция, Испания - 30000 EUR; Индия, Таиланд, Доминикана - 30000 USD) и т.д. Просим обратить внимание, что условиями договора страхования предусмотрена безусловная франшиза в размере 30 долларов США (франшиза - это часть убытков, которая оплачивается самостоятельно и не возмещается страховой компанией). Также обращаем Ваше внимание, что стандартный полис не покрывает расходы по лечению травм, произошедших вследствие занятий различными видами активного отдыха, такими как: дайвинг, рафтинг, мотосафари, катание на лошадях и т.д. Данный полис также предусматривает круглосуточную информационно-юридическую поддержку.

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

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

7. Правовая помощь туристу во время путешествия

При возникновении противоправного случая, ущемляющего законные интересы Туриста, он может в любое время обратиться к представителю Международной коллегии адвокатов «Лига защиты» и получить:

– квалифицированную консультацию, совет, заключение по правовым вопросам, справки по законодательству страны временного пребывания;

– защиту по гражданским делам, делам об административных правонарушениях, уголовным делам (кроме защиты потребительских прав), в которых турист проходит в качестве истца/ответчика, подозреваемого, обвиняемого, потерпевшего;

Для организации правовой помощи Туристу необходимо связаться с представителем

страховой компании, указанным в полисе.

Одним из основных общих требований к оформлению документации является четкость и разборчивость вносимых записей. Не допускаются поправки и исправления, особенно в разделах «Состав группы» и «План путешествия». Обязательно должны быть заполнены все графы документов; если нужные сведения не умещаются на отведенном для них месте, необходимо аккуратно подклеить снизу чистый лист бумаги необходимого размера или вклеить дополнительную страницу. Как правило, не допускается представление неформатных документов, отпечатанных на машинке, поскольку хранение их неудобно.

Следующим важным требованием является идентичность сведений, приводимых в различных документах. Например, чаще всего встречаются сведения о трассе маршрута (заявочная и маршрутная книжки, сообщение начальнику КСС, справка о зачете путешествия и др.). Эти сведения не должны отличаться друг от друга во всех перечисленных документах.

При заполнении документов следует избегать сокращений в названиях предприятий, учреждений и учебных заведений; там, где это требуется, обязательно приводить полностью имя и отчество участников путешествия.

Маршрутные документы действительны только в том случае, если они заверены круглой печатью организации, проводящей путешествие (завкома, спортклуба, клуба туристов и т. п.). Подписи организаторов путешествия (руководителя группы, тренера, ответственного лица проводящей путешествие организации и т. п.) и проверяющих (члены МКК, КСС и т. п.) должны быть расшифрованы в скобках.

Все туристские группы должны перед выходом на маршрут оформить соответствующие документы:

Маршрутный лист.

Это путевой документ группы, отправляющейся в самостоятельное путешествие, менее сложное, чем поход первой категории. Маршрутные листы установленного образца выдаются туристам МКК и подписываются руководителем организации (или его заместителем), проводящей некатегорийное путешествие или поход выходного дня.

В маршрутный лист вносят списочный состав участников путешествия, маршрут с разбивкой по участкам, указанием способов передвижения и общественно полезной работы, которую, группа намечает провести в пути.

По окончании путешествия маршрутный лист возвращается выдавшей его организации.

Маршрутные листы оформляются руководителем группы для проведения походов выходного дня (п. 14 Правил). Указанные листы применяются и для оформления многодневных походов, не являющихся по своей сложности категорийными.

Следует обратить внимание на то, что в списке группы, кроме обычных обязанностей, имеющихся у участников в любой туристской группе, приведены сведения о том, кто из членов группы является водителем мотоцикла, а также указано распределение их по экипажам. Такие же сведения должны быть приведены для тех групп водных туристов, путешествие которых проходит на нескольких судах.

На первой странице маршрутного листа должны быть подпись ответственного лица проводящей поход организации и круглая печать, а на третьей странице, ниже подписи руководителя группы - подпись члена МКК, выдавшего маршрутный лист. Маршрутные листы заполняются в двух экземплярах, один из которых остается в МКК до окончания похода.

Маршрутная книжка или путевой документ группы, отправляющейся в путешествие I и выше категорий сложности.

В книжку вносятся списочный состав группы с паспортными данными на каждого участника, подробный календарный план путешествия по дням пути, контрольные пункты и сроки подачи телеграмм с маршрута. Книжка выдается руководителю группы только после проверки в МКК правильности разработанного маршрута и подготовленности к нему туристов.

Маршрутная книжка выдается в единственном экземпляре руководителю группы только после того, как МКК вынесет положительное заключение по заявочным материалам. После того, как руководитель группы перенесет в нее из заявочной книжки все необходимые сведения, ответственный секретарь комиссии проверяет идентичность записей в обеих книжках, затем на 9 странице проставляет штамп МКК, в котором расписывается председатель (или заместитель председателя) комиссии. Не допускается никаких изменений по сравнению с записями в заявочной книжке.

В особых случаях работники КСС могут отобрать у группы маршрутную книжку для направления ее (в зависимости от характера нарушения) в данный или вышестоящий совет по туризму и экскурсиям для принятия мер.

После окончания путешествия маршрутная книжка сдается в МКК, которая ее выдала.

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.

В России туризм является относительно молодой отраслью, практически новой, значительно изменившейся с распадом СССР. 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: 22.06.2022)
- 2 Матюхина, Ю. А. Индустрия туризма: учебное пособие / Ю. А. Матюхина. – 3-е изд., стер. – Москва: ФЛИНТА, 2019. – 310 с. (дата обращения: 22.06.2022)
- 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: 22.06.2022)
- 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: 23.06.2022)
- 5 Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 50690 – 2010. – Москва: Изд-во стандартов, 2011. – 11с. (дата обращения: 23.06.2022)
- 6 Туризм на Дальнем Востоке: бизнес, инвестиционные стратегии, образование и экология. // Материалы региональной научно – практической конференции. – Владивосток: ДВГАЭУ, 2020. – 356 с. дата обращения: 23.06.2022)
- 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: 24.06.2022)
- 8 Масилова М.Г. Сервисная деятельность: учебное пособие / М.Г. Масилова. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2018. - 112 с. дата обращения: 24.06.2022)
- 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: 25.06.2022)
- 10 Фридман, А. М. Финансы организации (предприятия): учебник для студентов вузов / А. М. Фридман. – 2-е изд. – Москва.: Дашков, 2021. – 85 с. дата обращения: 26.06.2022)

Приложение А

Логотип ООО «Дороги мира»



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

Приложение Б

Местоположение турфирмы

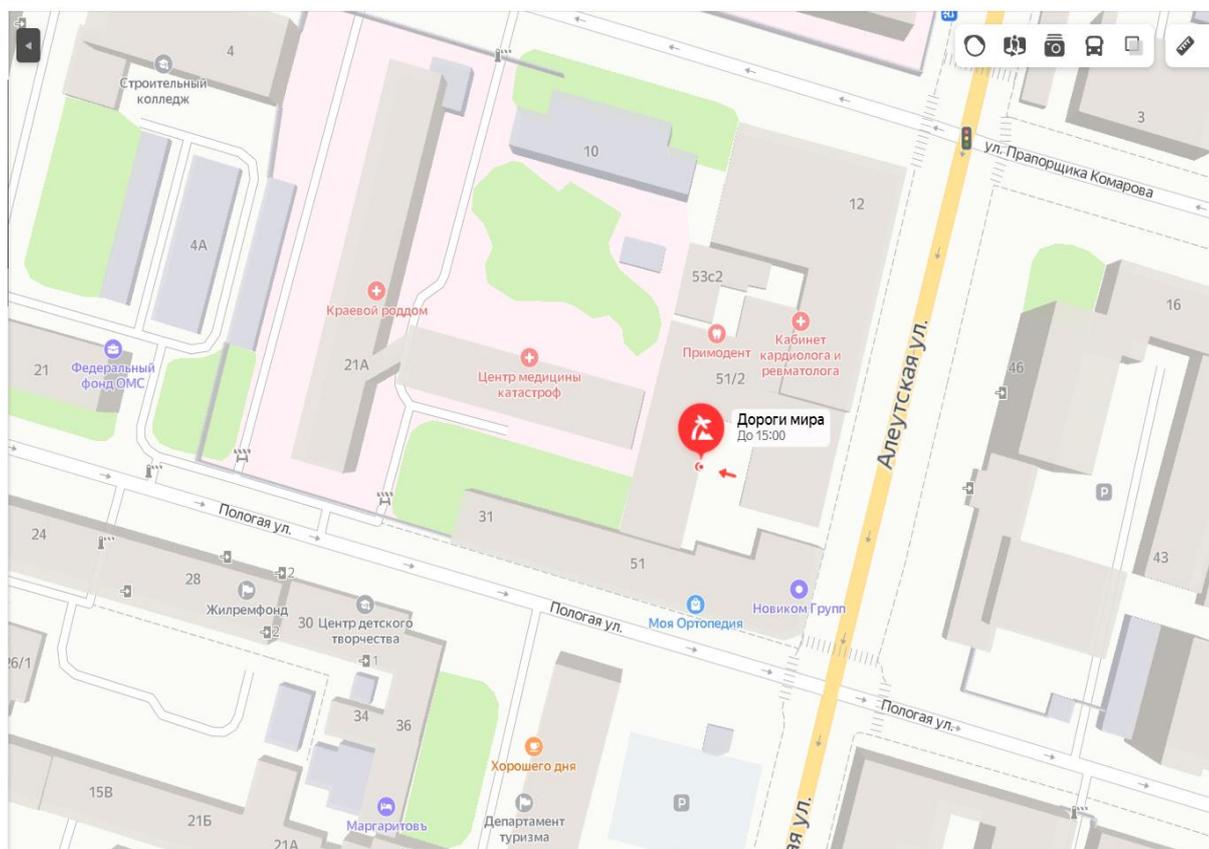


Рисунок Б.1 – Местоположение ООО «Дороги мира»

Приложение В
Дизайн фасада турфирмы



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

Приложение Г

Социальные сети

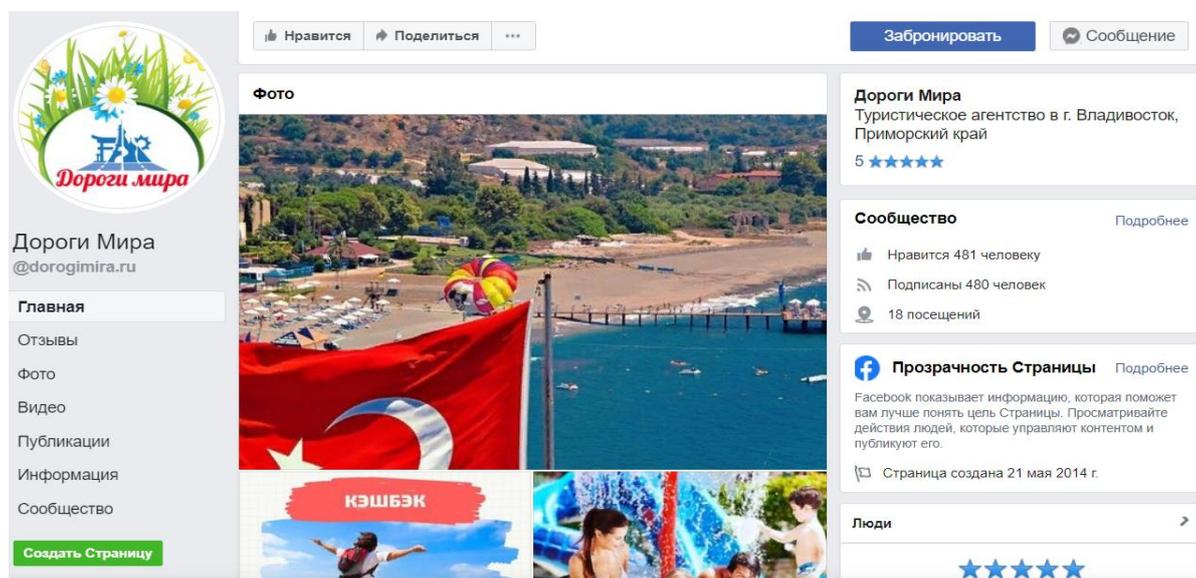


Рисунок Г.1 – Фейсбук ООО «Дороги мира»

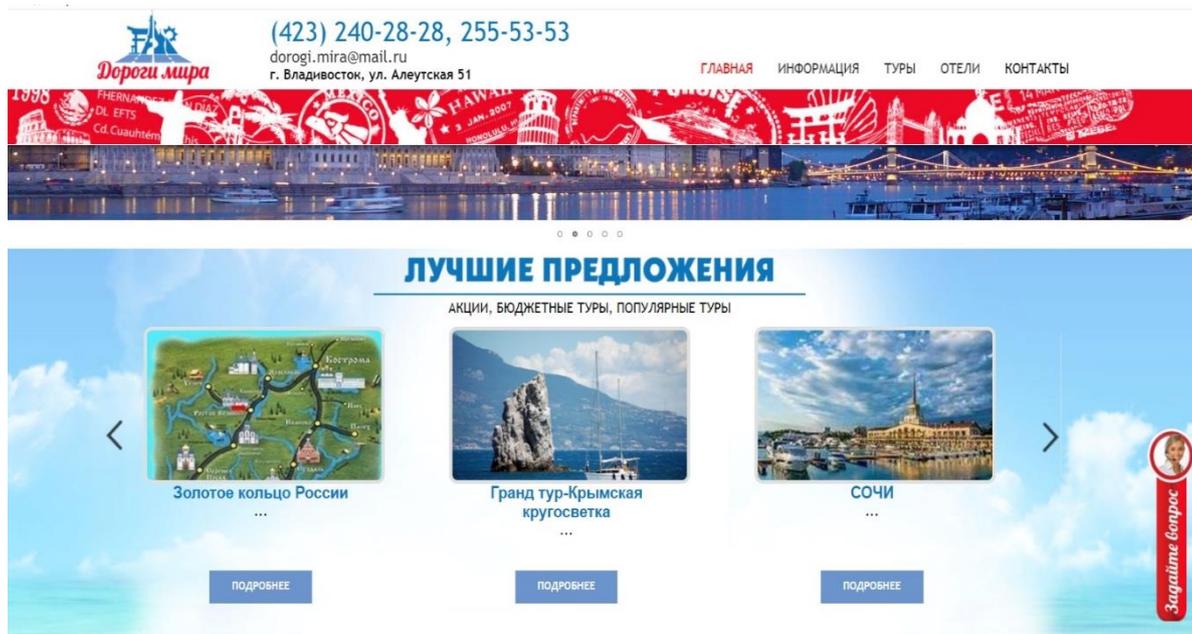


Рисунок Г.2 – Официальный сайт ООО «Дороги мира»

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 производственной практике

Студент(ка) Касьянова Татьяна Геннадьевна
 ФИО
 обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 36 часа с «22» июня 2022 г. по «28» июня 2022 г. в организации ООО «Восток-интур» - ООО «ИнтурСкандинавия», г. Свердловская ул. Авиатехник д. 51, стр. 6 / наименование организации, юридический адрес

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

Дата выдачи задания «22» июня 2022 г.
 Срок сдачи отчета по практике «28» июня 2022г.

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

		готовности транспортных средств выехать на маршрут.	
ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	2.5	Оценивать качество туристского обслуживания. Анализ претензий туристов.	5
ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию туристской поездке	0	Составление отчета руководителя туристской группы.	5
Промежуточная оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			5

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 28 июня 2022 г.

Оценка за практику _____

Руководитель практики от предприятия _____

Откина
С.В. Семенов
 Ф.И.О.



ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Астахова Ларина Александровна
 Специальность/профессия 43.02.10 Туризм
 Группа С-ТУ-21
 Место прохождения практики ООО «Восток-инд»
 Сроки прохождения с «22.06.2022» по «28.06.2022»

Инструктаж на рабочем месте «22» июня 2022 г. Астахова Ларина Александровна
 дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
22.06	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	<i>Астахова Ларина Александровна</i>
23.06	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	5	<i>Астахова Ларина Александровна</i>
25.06	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	5	<i>Астахова Ларина Александровна</i>
25.06	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы.	5	<i>Астахова Ларина Александровна</i>
26.06-27.06	Анализ претензий туристов. Оформление отчета практики	5	<i>Астахова Ларина Александровна</i>
28.06	Дифференцированный зачет	5	<i>Астахова Ларина Александровна</i>



 Руководитель практики Астахова Ларина Александровна Ф.И.О. Астахова Ларина Александровна
 подпись _____

Характеристика деятельности студента

Коташева Дарья Александровна

группы С-ТУ-21 при прохождении производственной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	<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 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и	Контроль наличия туристов.	<i>высокий</i>

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

Руководитель практики (от организации) _____

А.А.А.

(фамилия, имя-отчество, рабочий тел.)
М.П.



Характеристика

За время прохождения производственной 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 туроператора 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 производственной практики отнеслась очень ответственно, поручения с документами выполняла аккуратно. Практическая работа заслуживает высокой оценки.

Оценка руководителя от практики – отлично.

Руководитель практики от организации

А.Ю. Филимонова

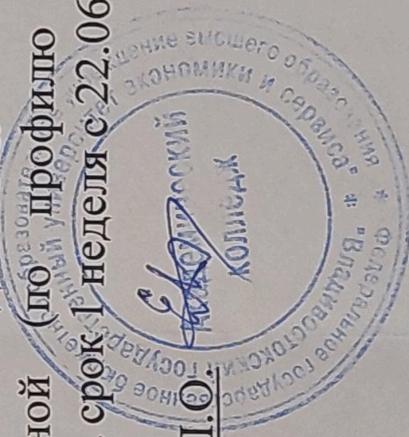
М.П.

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

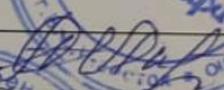
НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Кожанова Полина Геннадьевна
Подразделение Академический колледж Группы С-ТУ-21-1
согласно приказу ректора № 4436-р от 15.06.2022 года
направляется в ООО "Дороги мира", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 1 неделя с 22.06.2022 года по 28.06.2022 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Дороги мира»	22.06.2022	
ООО «Дороги мира»	28.06.2022	