

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет»

Академический колледж

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 «Туризм»

период с «10» мая 2024 г. по «20» июня 2024 г.

Студент группы
СО-ТУ-22-2



А. В. Флик

Наименование предприятия: ООО «Аэротур»

Руководитель практики

от предприятия



Р. В. Мороз

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ООО



Л. О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Аэротур».....	4
1.1 История создания и развития ООО «Аэротур».....	4
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	8
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «Аэротур».....	11
2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	11
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	13
4 Система обеспечения безопасности.....	14
5 Технология формирования профессиональных компетенций	16
6 Индивидуальное задание.....	41
Заключение.....	42
Список использованных источников.....	43
Приложение А. Выписка из ЕГРЮЛ ООО «Аэротур».....	44

Введение

Туристский сектор России - динамически развивающаяся отрасль экономики, и невзирая на международные санкции, развитие инфраструктуры, не только не останавливается, но и набирает «обороты», являясь приоритетным направлением, поддерживаемым инициативами Правительства РФ и губернаторов, внедренными на федеральном и региональном уровнях.

Туризм - это отрасль экономики непродуцирующей сферы, ключевая задача которой, заключается в обеспечении потребителя качественным продуктом, кроме того, туризм способствует развитию инфраструктуры: автомобильных магистралей, железных дорог, парков, больниц, общественных районов и пешеходных зон; позволяет больше внимания уделить сохранению объектов всемирного наследия; осуществляет поддержку малого бизнеса (сувенирная и сопутствующая продукция); создание дополнительных рабочих мест, как в туристической отрасли, так и в смежных сферах. [2]

Таким образом, стабильное развитие туризма в стране является стимулом для развития более 50 отраслей экономики. Туризм позволяет развивать малый и средний бизнес, увеличивает занятость и самозанятость населения России, способствует повышению качества жизни, сглаживает территориальные диспропорции в нашей большой и разнообразной стране. Естественно, туризм увеличивает поступления в бюджеты всех уровней и способствует развитию экспорта. В каждой стране существуют определенные условия, соблюдение которых позволяет посетить иностранное государство, но далеко не каждый турист способен самостоятельно в них разобраться, при этом туристическая компания, позволит решить целый перечень вопросов.

Место прохождения практики является туристическая компания «АЭРОТУР», основным видом деятельности которой, является деятельность туристических агентств и туроператоров.

Целью учебной практики является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Объект исследования – туристическая фирма ООО «АЭРОТУР».

Задачи практики:

- сбор и анализ сведений об организации; изучение структуры организации и управления;
- рассмотреть предоставление туристских услуг;
- исследовать предоставление услуг по сопровождению туристов;
- изучить Предоставление туроператорских услуг

1 Общие сведения о деятельности ООО «АЭРОТУР»

1.1 История создания и развития ООО «АЭРОТУР»

Общество с ограниченной ответственностью «АЭРОТУР» было зарегистрировано в качестве юридического лица 12 августа 2005 г. Юридический адрес компании г. Владивосток, ул. Береговая д. 6-а.

ООО «АЭРОТУР» является крупным российским турагентством, предоставляющим услуги как по корпоративному обслуживанию для российских и международных компаний и организаций, так и для физических лиц. ООО «АЭРОТУР» одним из первых среди туристических агентств в России стал членом IATA (Международной Авиатранспортной Ассоциации), и продолжает им являться в настоящее время. За 30 лет успешного и динамичного развития, компания «АЭРОТУР» стала одним из лидеров туристического рынка России. Стабильная работа в туристическом бизнесе, прочные связи с ведущими авиакомпаниями, безупречная деловая репутация среди иностранных и российских партнеров, четкая организация обслуживания как индивидуальных, так и корпоративных клиентов - все вышеперечисленные качества привлекли к сотрудничеству с компанией «АЭРОТУР» целый ряд ведущих иностранных и российских организаций.

Услуги, предоставляемые ООО «АЭРОТУР»:

- бронирование авиабилетов в любую точку России, стран СНГ и мира. В настоящее время ЗАО «АЭРОТУР» имеет прямые Агентские Соглашения со всеми российскими и зарубежными авиакомпаниями, представленными на российском рынке. ООО «АЭРОТУР» имеет аккредитацию в ТКП (Транспортно - Клиринговая Палата). Это позволяет оформлять билеты на рейсы всех российских авиаперевозчиков по всей территории России и стран СНГ. За долгие годы сотрудничества между ООО «АЭРОТУР» и многими авиакомпаниями сложились надежные партнерские отношения, что позволяет получать конфиденциальные тарифы и другие льготные условия по авиаперевозкам для своих корпоративных клиентов:
- оформление железнодорожных билетов на все направления по самым оптимальным тарифам - по территории РФ, в страны СНГ и за рубеж;
- индивидуальное обслуживание пассажиров в аэропорту. ООО «АЭРОТУР» предоставляет VIP - залы во всех аэропортах города Москвы, других городах РФ, странах СНГ и за рубежом;
- организация чартерных пассажирских VIP - перевозок. Компания «АЭРОТУР» имеет возможность организации чартерных пассажирских VIP-перевозок по России и за рубеж на самолетах российского и иностранного производства;
- организация грузовых авиаперевозок регулярными и чартерными рейсами;
- бронирование гостиниц в Москве, Санкт-Петербурге, городах России, странах СНГ и

за рубежом;

- организация путешествий по России. ООО «АЭРОТУР» организует групповые и индивидуальные познавательные туры по территории России, учитывая при формировании программ профессиональные и духовные интересы Заказчика. Туры содержат комплекс услуг, включающий организацию перевозок, встреч/проводов, проживания, питания, экскурсионного обслуживания;

- организация поездок за рубеж. ООО «АЭРОТУР» организует групповые и индивидуальные зарубежные поездки по странам Европы, Ближнего Востока, Северной Африки и Юго-Восточной Азии.

Оказываются такие услуги, как: оформление паспортно-визовых формальностей, организация пассажирских или чартерных перевозок, перевозок железнодорожным транспортом, встреч/проводов, автотранспортного обслуживания, проживания, питания, экскурсионного обслуживания, медицинского страхования, а также, дополнительные услуги при формировании специализированных программ по профессиональным и духовным интересам Заказчика;

- прием иностранных гостей в России. ООО «АЭРОТУР» разрабатывает программы по организации приема и обслуживания иностранных туристов на территории РФ и стран СНГ. Программы включают посещение культурно-исторических памятников, музеев, зрелищных и спортивных мероприятий, а также, мест, отражающих уклад жизни и современные традиции россиян;

- организация деловых поездок по России и за рубеж. ООО «АЭРОТУР» предлагает для российских и иностранных деловых кругов профессионально-деловые туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных специальных курсах, рекламно-информационных турах. Профессионально-деловые туры включают экскурсионные программы с возможным посещением исторических мест и зрелищных мероприятий;

- посещение международных выставок. Являясь официальным партнером многих международных выставок в Москве, компания "АЭРОТУР" предоставляет полный пакет документов для участников и посетителей выставок - российских и иностранных гостей столицы. ООО «АЭРОТУР» организует поездки по специальным программам с посещением выставок, и предоставляет полный пакет услуг, необходимых для поездки;

- организация конференций, семинаров, тренингов. ООО «АЭРОТУР» предлагает разнообразные программы для организации корпоративных мероприятий, конференций, семинаров и тренингов, включая подбор помещения, идеально отвечающее поставленным задачам, оформление помещения, фото- и видеосъемку, трансфер и т.д.;

- визовые услуги. ООО «АЭРОТУР» осуществляет оформление деловых въездных виз

для иностранных граждан, оформление выездных бизнес-виз для российских граждан и оформление туристических виз;

- организация трансферов, предоставление автомобиля в аренду. Компания «АЭРОТУР» обеспечивает полный процесс логистики: решение всех вопросов по индивидуальным и групповым встречам и проходам в /из аэропортов и ж/д вокзалов, проверке и отслеживание рейсов, своевременное информирование клиентов обо всех изменениях в расписании, оперативное реагирование в экстренных и внештатных ситуациях;

- организация корпоративных мероприятий, праздников, инсентив-туров;

- страхование граждан, выезжающих за рубеж. В течение нескольких лет ООО «АЭРОТУР» плодотворно сотрудничает с крупнейшими в России страховыми компаниями ООО СК "ВТБ Страхование", СОАО "НСГ" и ОСАО "РЕСО".

В настоящий момент в компании работают 88 человек. Все сотрудники компании являются высокопрофессиональными специалистами, способными осуществлять обслуживание требовательных клиентов на должном уровне.

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

Общество с ограниченной ответственностью было зарегистрировано в установленном порядке 12.08.2005г., что отражено в уставе организации и выписке из ЕГРЮЛ (Приложение А).

Полное наименование исследуемой организации - Общество с ограниченной ответственностью «АЭРОТУР». Основным и единственным видом деятельности исследуемой организации является деятельность туристических агентств и туроператоров (код ОКВЭД 79.1).

Форма собственности - частная собственность. Размер уставного капитала – 10 000 руб.

Деятельность ООО «АЭРОТУР» осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Бухгалтерский учёт в организации осуществляется в соответствии с учётной политикой, формируемой главным бухгалтером и утверждаемой директором ООО «АЭРОТУР».

Основными элементами учётной политики ООО «АЭРОТУР» является:

- обязанность по ведению бухгалтерского учета возложена на главного бухгалтера;

- бухгалтерский учёт ведется с использованием специализированной бухгалтерской компьютерной программы «1С:Бухгалтерия 8», редакция 3.0;

- каждый факт хозяйственной жизни подлежит оформлению первичным учётным документом;

- первичные учётные документы составляются на бумажном носителе или в виде электронных документов, подписанных электронной подписью;

- движение первичных учетных документов регулируется графиком документооборота, утвержденным приказом директора ООО «АЭРОТУР»;
- бухгалтерский учет ведется с применением регистров, предусмотренных используемой бухгалтерской программой «1С:Бухгалтерия 8», ред. 3.0;
- регистры бухгалтерского учета составляются и на бумажном носителе, и/или в электронной форме;
- существенной признается ошибка, составляющая 5 процентов от общей суммы соответствующей статьи бухгалтерской отчетности;
- организация, являясь субъектом малого предпринимательства, исправляет существенные ошибки предшествующего отчетного года, выявленные после утверждения бухгалтерской отчетности за этот год, без ретроспективного пересчета сравнительных показателей отчетности с включением прибыли или убытка, возникших в результате исправления указанной ошибки, в состав прочих доходов или расходов текущего отчетного периода;
- последствия изменения Учетной политики организация отражает в бухгалтерской отчетности перспективно;
- инвентаризация активов и обязательств проводится по распоряжению директора ООО «АЭРОТУР» перед составлением годовой бухгалтерской отчетности, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством, в порядке, определенном Методическими указаниями по инвентаризации имущества и финансовых обязательств.

Документы, на основании и в соответствии с которыми ООО «АЭРОТУР» осуществляет свою профессиональную деятельность:

- свидетельство о внесении в единый федеральный реестр туроператоров за реестровым номером РТО 023364;
- свидетельство о внесении в Единый государственный реестр юридических лиц за основным государственным регистрационным номером 1027739042649;
- сертификат IATA № 92-2 2100 6 ;
- договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта № 00771-420001-23 от 02/10/2023 с АО «Боровицкое страховое общество», срок действия с 12.12.2023 по 11.12.2024.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура представляет собой схему взаимодействия подразделений, отделов и сотрудников ООО «АЭРОТУР», отражает иерархию и состав организации, а также функции, права и обязанности руководителей и других работников.

Основные задачи организационной структуры:

- 1) построение понятной внутренней схемы работы организации и координация действий персонала;
- 2) определение зон ответственности, то есть определение, кто отвечает за выполнение той или иной задачи.

Формирование штатного состава в ООО «АЭРОТУР» происходит в соответствии со штатным расписанием. структура управления в соответствии со штатным расписанием представлена на рисунке 1.

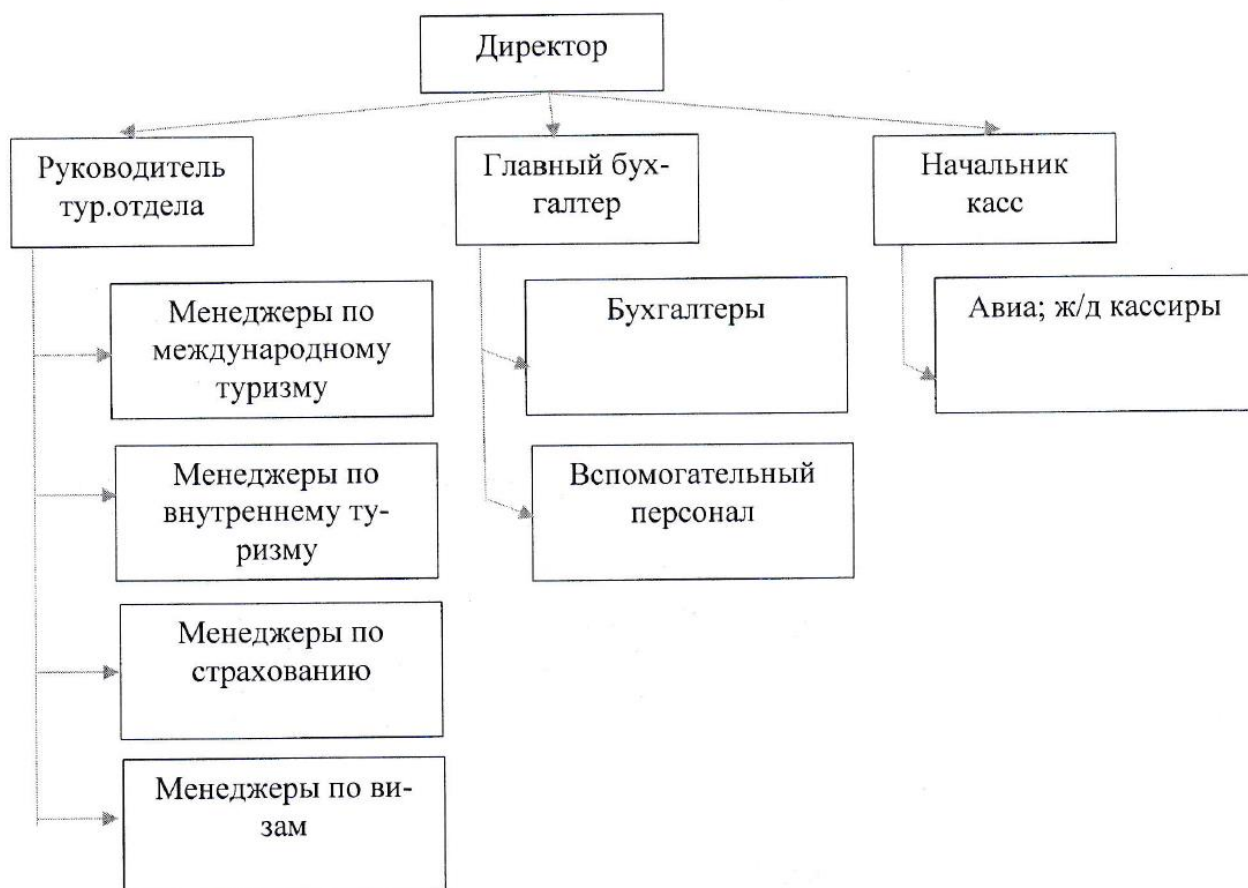


Рисунок 1 - Структура управления ООО «АЭРОТУР»

Руководство ООО «АЭРОТУР» осуществляет директор, основные обязанности которого заключаются в общем руководстве компанией, так и ответственность лежи целиком на нем. Основные функции главного бухгалтера заключаются в формировании достоверной бухгалтерской (налоговой) на основе первичной документации, для дальнейшего предоставления как внутренним, так и внешним пользователям.

Руководитель тур.отдела - организует работу по изучению требований туристов к туристским продуктам, осуществляет анализ маркетинговых исследований спроса на туристские услуги; осуществляет поиск наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания партнерских организаций (отели, авиакомпании и проч.).

Основными функциями менеджеров по туризму является: прием и консультирование клиентов, оформление заказов на организацию туристических поездок и путешествий; реализация путевок в санатории, пансионаты, детские лагеря; предложение готовых и выстраивание индивидуальных маршрутов путешествий по заказу клиента; бронирование мест в гостиницах, пансионатах и других местах отдыха клиентов; приобретение или бронирование билетов на самолеты, поезда, автобусы, организация трансфера на всем пути передвижения клиента; бронирование билетов в музеи, театры, концертные залы, на стадионы и дворцы спорта, если клиент желает посетить зрелищное мероприятие.

Менеджер по визам осуществляет консультацию клиентов туристической компании по вопросам оформления виз; сбор и обработку документов, который принёс клиент для подачи; заполнение необходимых бланков, анкет; перевод документов (по потребности); запись клиента на личное собеседование и подачу документов (по потребности); подача документов в посольства/консульства/визовые центры; оплата консульского сбора за визы.

Обязанности менеджеров по страхованию включают консультационные услуги, подготовку коммерческих предложений, заключение и сопровождение договоров страхования.

Начальник касс отвечает за: обеспечение денежной наличностью и ценностями работников точки продаж; кассовое-операционное обслуживание клиентов банка; сбор и консолидация денежных средств и ценностей от кассиров по завершению рабочего дня; формирование кассовых документов дня; осуществление контроля приема поддельных денежных знаков; обновление курса валют; подготовка и прием инкассации денежных средств и других ценностей.

В настоящий момент в компании работают 88 человек. В подразделении прохождения практики работают 8 человек. Все сотрудники компании являются высокопрофессиональными специалистами, способными осуществлять обслуживание требовательных клиентов на должном уровне.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Компания специализируется в области продажи авиабилетов туристским и туристским организациям. Особой популярностью пользуются авиарейсы в Россию, Турцию, Таиланд, Испанию, Индию, Китай, Францию, Египет, Италию, Чехию, Мексику и Финляндию.

Турфирма «Аэротур» занимается такой деятельностью как:

- бронирование и продажа авиабилетов на любые авиакомпании в любом направлении перелёта;

- работа с ведущими авиакомпаниями;

- помощь в подборе маршрута и тарифа при покупке авиабилета;

- продажа авиабилетов на чартерных рейсах;
- предоставление всех скидок и льгот авиакомпаний;
- регистрация на рейсы некоторых авиакомпаний;
- продажа железнодорожных билетов;
- корпоративное обслуживание организаций.

Также в основные задачи туристской компании «Аэротур» входят:

- составление индивидуальных и групповых туров за рубеж;
- продажа пакетных туров на чартерные авиарейсы;
- бронирование отелей и гостиниц в России и за рубежом;
- продажа экскурсионных, пляжных, горнолыжных, экологических, исторических и природных туров;
- визовая поддержка;
- оформление страховых полисов;
- продажа круизов.

Таким образом туристы могут выбрать абсолютно разнообразные туры разных видов туризма и могут отправиться почти в любую страну в какую пожелают, так как туристская компания «Аэротур» рассматривает многие страны и виды туризма, в каких странах они преобладают. И эта компания точно может подсказать какая страна лучше всего подходит под требования туриста, их безопасности и подскажет наиболее подходящие отели/гостиницы под требования туриста.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности ООО «АЭРОТУР»

2.1 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Развитие туристической индустрии приводит к жесткой конкуренции среди турфирм, следовательно, для повышения конкурентоспособности необходимо не только чутко реагировать на изменение рынка, но и совершенствовать технологии продаж.

Для удовлетворения спроса, и как следствие продвижение продаж, менеджеры ООО «АЭРОТУР» проводят маркетинговые исследования туристского рынка, выявляют сильные и слабые стороны своих маршрутов в сравнении с конкурентами. Для этих целей, раз в неделю проводятся общие собрания на которых обсуждаются как затруднительные ситуации, так и проводится краткий обзор текущих дел. Таким образом, каждый сотрудник способен предоставить информацию клиенту не только в рамках своих компетенций, но и предложить сопутствующие услуги.

Кроме того, не маловажным аспектом технологии продаж является психология взаимодействия с клиентом. Сотрудник ООО «АЭРОТУР», непосредственно участвующий в процессе продажи, способен не только грамотно презентовать свои маршруты, но и профессионально владеет техникой общения с клиентом.

Общение менеджера ООО «АЭРОТУР» с клиентом осуществляется как по телефону, так и лично, при этом, если это телефонный разговор, технология следующая: голос всегда приветлив, информация излагается кратко, но информативно полно, далее следуют исчерпывающие ответы на поставленные вопросы, в случае, если ответ требует детальной проработки у клиента берутся контактные данные и уточняется период в который он хочет получить ответы.

Не слишком меняется технология и при «живом» общении, лишь не много смещаются акценты. Клиент обратившийся в ООО «АЭРОТУР» должен чувствовать себя комфортно, при этом абсолютно не важно выбивает он бюджетный или VIP вариант.

В случаях возникновения сложных ситуаций, например, возникновения обстоятельств, препятствующих осуществлению поездки в оговоренные сроки, клиенту ООО «АЭРОТУР» создаются необходимые условия для обеспечения клиента туристским пакетом с необходимыми изменениями, предлагаются альтернативные варианты: перенос даты поездки без изменения стоимости путевки; индивидуальный тур на первоначально оговоренную дату, по возможности с минимальной доплатой или без доплаты, но с исключением из туристского пакета части услуг с целью сохранения рентабельности тура; отказ от тура с возвратом стоимости путевки в соответствии с условиями договора; путешествие по другому маршруту.

В конфликтных ситуациях для сохранения имиджа фирмы возможна продажа путевки

по себестоимости /ниже себестоимости по согласованию с администрацией.

При обстоятельствах, когда жесткие обязательства по договору с партнерами могут быть не выполнены (например, «горящие» блоки мест), ценовая политика фирмы должна быть гибкой, чтобы свести к минимуму потери ООО «АЭРОТУР».

В случае, если клиент не принял окончательного решения совершить путешествие, а у менеджера на маршруте сложилась ситуация, когда необходимо срочно доукомплектовать группу для получения льготных условий от перевозчика и партнера, менеджер предлагает ему такие скидки, которые устроили бы клиента и в то же время сохранили рентабельность тура для ООО «АЭРОТУР».

Отдельное внимание уделяется клиенту, в поведении которого еще до поездки чувствуется желание создать конфликтную ситуацию, что может повредить комфортному путешествию группы, а также привести к нежелательным для ООО «АЭРОТУР» последствиям. В этом случае менеджер особо тщательным образом, оговаривает с клиентом каждый пункт договора в отдельности.

После завершения путешествия, работа с клиентом не заканчивается, для дальнейшей работы, а может и проведения работы над ошибками, менеджер обязательно интересуется впечатлениями клиента от поездки, мнением о качестве предоставленных ему услуг.

При возникновении претензий к ООО «АЭРОТУР», каждая такая ситуация разбирается тщательно и безотлагательно, в первую очередь это репутационные риски, которых ООО «АЭРОТУР» старается недопускать.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Традиционным местом продаж авиабилетов является офис ООО «АЭРОТУР». От его состояния во многом зависит эффективность туристской деятельности. Чистота, аккуратность, наличие офисной мебели, оргтехники, а также квалифицированный и доброжелательный персонал – все это в совокупности располагает потенциальных клиентов и оказывает влияние на конкурентоспособность реализуемых услуг.

Не маловажную роль играет и наличие информации для потребителей. В доступном для обозрения месте располагаются копии: свидетельства о государственной регистрации, лицензии на право осуществления туристской деятельности, сертификата соответствия, рекламные проспекты, каталоги и другие рекламные средства, разобранные по турам.

Значительный удельный вес туристских путевок реализуется на выставках и ярмарках, участие в которых, предоставляет возможность привлечь внимание не только к конкретному продукту, но и к организации в целом.

SEO-продвижение (настройка сайта турфирмы так, чтобы он выдавался под ключевые запросы потенциальных клиентов. SEO-специалисты анализируют по каким фразам и словосочетаниям аудитория может там искать информацию по турам, поездкам, билетам. И с её учётом создают семантическое ядро, по которому продвигается сайт.

SMM-продвижение (продвижение турпродукта через интернет-сервисы (Youtube, Telegram, Vk)

Прямой маркетинг (система сбытов товара посредством обычных средств рекламы, который предполагает непосредственный контакт с потребителем и направлена обычно на получение от него немедленной прямой реакции).

Стимулирование сбыта (турфирмы предлагают скидки, сувениры, подарки)

Ремаркетинг (один из инструментов, который позволяет показывать посетителям ту рекламу, которая релевантна его недавнему запросу, и таким образом перенаправлять его в нужное приложение или платформу) [1]

Стремясь к расширению сбыта, ООО «АЭРОТУР» использует разнообразные формы контакта с потенциальными потребителями.

Личный контакт сотрудников турфирмы с клиентами осуществляется в офисе, с помощью переговоров по телефону, выступлений на радио, телевидении.

Косвенный контакт осуществляется с помощью рассылки рекламных проспектов.

Контакт через агентов. В туристском бизнесе есть своя специфика. Многие

Кроме того, продвижение турпродукта реализуется с помощью контекстной рекламы (реклама, которая показывается пользователям под их ключевой запрос).

4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности туристов является главным условием организации путешествий в туристской организации «Аэротур».

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов, сохранность их имущества, а также при совершении путешествий нанесение ущерба местному населению, материальным и духовным ценностям общества, окружающей среде, безопасности государства. [3]

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

Основные меры по обеспечению безопасности туристской деятельности направлены на:

- предоставление государственными службами информации о рисках, связанных с туристской деятельностью, туристам и поставщикам туристских услуг, а также предоставление поставщиками туристских услуг информации туристам об основных рисках и мерах по их предотвращению;
- развитие систем экстренной связи и оповещения туристов, информационных систем безопасности на туристских объектах;
- проведение мониторинга состояния безопасности в туризме, включая вопросы профилактики несчастных случаев;
- разработку общих требований безопасности к туристским маршрутам, в особенности к маршрутам, реализуемым в рамках детского туризма;
- обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов при пользовании объектами транспортной и туристской инфраструктуры; модернизацию транспортной и туристской инфраструктуры, транспортных средств и оборудования с учетом требований безопасности; усиленный контроль за соблюдением правил эксплуатации и техническим состоянием объектов транспортной и туристской инфраструктуры, транспортных средств и оборудования, используемого в туристской деятельности;
- обеспечение безопасности жизни и здоровья автотуристов и других групп туристов, использующих автомобильный транспорт, за счет улучшения качества автомобильных дорог и придорожной инфраструктуры;
- увеличение при необходимости численности сотрудников правоохранительных органов и соответствующих объектов инфраструктуры на туристских территориях;

- осуществление специальных мер по обеспечению безопасности при развитии туризма в горной и труднопроходимой местности, спелеологических, водных, промышленных и других объектах, в том числе развитие системы страхования жизни и здоровья туристов на маршрутах повышенной опасности, развитие системы подготовки, введение обязательной аттестации инструкторов и проводников, развитие системы обязательного оповещения Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий туристов, контроль за оказанием услуг только на зарегистрированном транспорте при сопровождении инструктором, прошедшим аттестацию;

- развитие взаимодействия между Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, Министерством внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службой безопасности Российской Федерации, Федеральной службой войск национальной гвардии Российской Федерации, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, туристско-информационными центрами, поставщиками туристских услуг по вопросам обеспечения безопасности туристов. [10]

Таким образом клиенты компании «Аэротур» могут не беспокоиться о своей безопасности во время длительности тура. Экскурсоводы, гиды, руководители туристской группы всегда готовы к чрезвычайным ситуациям и они помогут туристам в случае их возникновения. Также они проинструктируют вас как вести себя в случае возникновения таких ситуаций и помогут их предотвратить.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

5.1 Предоставление турагентских услуг

1) Выявить и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

Турагентская деятельность – это деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, сведения о которых внесены в единый федеральный реестр турагентов, субагентов в порядке, предусмотренном настоящим Федеральным законом. [3]

Первые две функции понятны. Рассмотрим продвижение и реализация туристского продукта. Под продвижением туристского продукта обычно понимается мероприятия, направленные на повышение эффективности продаж. Оно производится через коммуникативное воздействие на персонал, партнеров и потребителей.

Основные цели продвижения туристского продукта:

- 1) информирование потребителя о товарах и услугах, в том числе их свойствах и преимуществах;
- 2) формирование положительного образа компании;
- 3) информирование потребителя о доступных ценах, использовании инновационных технологий и т.д.;
- 4) поддержание спроса.

При продвижении турпродукта обычно пользуются рекламными и нерекламными методами. К рекламным методам относятся наружная реклама, реклама в СМИ, контекстная реклама и другие виды рекламы. К нерекламным же методам относят личные продажи через агента, телемаркетинг, рассылки по электронной почте, методы стимулирования сбыта (промоакции, скидочные и бонусные программы), а также PR (Public Relations).

Под реализацией же понимается деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Также реализация становится возможна только на определенных условиях. К таким условиям относятся дата заезда, дата выезда, расчетный час, название объекта размещения, категория номера, количество туристов, вид размещения в номере, вид питания, дополнительные услуги, входящие в тур, как согласно пакету услуг соответствующего объекта размещения и Компании, так и включаемые в турпродукт по желанию Клиента.

- 2) Информирование потребителя о туристских продуктах.

Информирование потребителя о туристских продуктах является одним из обязанностей турагента. Данное понятие подразумевает под собой оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт.

Турфирма должна предоставить достоверную информацию туристу о таких вещах как:

- 1) о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- 2) об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- 3) об опасностях, с которыми турист (экскурсант) может встретиться при совершении путешествия;
- 4) о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах.
- 5) о климате страны, в которую он едет, назвать все возможные медицинские противопоказания пребывания в ней;
- 6) о местных нравах, обычаях, особенностях административного и уголовного законодательства, чтобы турист мог избежать серьезных неприятностей из-за их незнания;
- 7) обеспечить туриста адресами и телефонами российских дипломатических и консульских представительств, международных организаций (например, Международного Красного Креста), которые способны оказать помощь россиянам, а также специальных органов страны пребывания (мэрии, полиции, скорой помощи и т. п.);
- 8) о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
- 9) об иных особенностях путешествия. [8]

Также, при заключении договора туроператор (турагент) должен довести до потребителя (туриста) всю необходимую информацию о туристическом продукте, а именно информацию о:

- 1) о потребительских свойствах турпродукта (программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории), питания и некоторые другие);
- 2) о цене оказания туристических услуг в рублях;
- 3) о лицах, которые будут непосредственно оказывать услуги;
- 4) о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья;

5) о необходимости самостоятельной оплаты услуг, не входящих в туристический пакет и необходимости наличия иных факторов, влияющих на отдых туриста при выборе туристических услуг.

Информация должна быть предоставлена потребителю в наглядной и доступной форме.

3) Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

Туристский продукт формируется туроператором по его усмотрению исходя из конъюнктуры туристского рынка или по заданию туриста или иного заказчика туристского продукта.

Туроператор обеспечивает оказание туристу всех услуг, входящих в туристский продукт, самостоятельно или с привлечением третьих лиц, на которых туроператором возлагается исполнение части или всех его обязательств перед туристом и (или) иным заказчиком.

Туроператор и турагент несут предусмотренную законодательством Российской Федерации ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств как друг перед другом, так и перед туристом и (или) иным заказчиком. Туроператор и турагент самостоятельно отвечают перед туристом и (или) иным заказчиком.

По договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом, туроператор несет ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание туристу и (или) иному заказчику услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги. [5]

Туроператор отвечает перед туристом или иным заказчиком за действия (бездействие) третьих лиц, оказывающих услуги, входящие в туристский продукт, если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристом или иным заказчиком несет третье лицо.

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

- 1) условия продвижения и реализации турагентом туристского продукта;
- 2) полномочия турагента на совершение сделок с туристами и (или) иными заказчиками от имени туроператора;
- 3) условие, предусматривающее возможность (невозможность) заключения турагентом субагентских договоров;
- 4) порядок взаимодействия туроператора и турагента в случае предъявления им претензий туристов или иных заказчиков по договору о реализации туристского продукта, а также в случае необходимости оказания экстренной помощи туристу;

5) условие, предусматривающее возможность осуществления выплат туристам и (или) иным заказчикам страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии в случае заключения договора о реализации туристского продукта между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом;

6) взаимная ответственность туроператора и турагента, а также ответственность каждой из сторон перед туристом и (или) иным заказчиком за непредставление или представление недостоверной информации о туристском продукте, за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта;

7) обязательство турагента по направлению туроператору, сформировавшему туристский продукт, уведомления о заключении договора о реализации туристского продукта в порядке и срок, которые установлены правилами функционирования единой электронной системы электронных путевок, установленными Правительством Российской Федерации.

4) Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

Стоимость тура складывается из перелета, трансферов, отеля и медицинской страховки.

На цену турпродукта влияет целый ряд факторов:

- 1) класс обслуживания;
- 2) используемое транспортное средство;
- 3) форма обслуживания (групповая или индивидуальная);
- 4) конъюнктура рынка туруслуг;
- 5) сезонность предоставления услуг,
6. Эффективность рекламы и т. п.

Кроме того, нужно учитывать:

1) цены на определенные виды услуг туризма не входят в стоимость турпакета (например, экскурсии); туристы заказывают и оплачивают их дополнительно в соответствии со своими вкусами и интересами;

2) при групповом туре цена тура на одного человека зависит от численности туристов в группе: чем больше численность группы, тем ниже стоимость тура в расчете на одного человека;

3) цена тура зависит от возрастного состава туристов, так как детям и школьникам предоставляются значительные скидки с цены на многие услуги туризма;

4) прибыль, закладываемая в цену турпродукта, устанавливается турфирмой в процентах к себестоимости затрат (размер процента зависит от спроса на данный турпродукт и может колебаться от 5 до 100 процентов и более).

В стоимость тура входит:

- 1) проживание в номере отеля (с питанием или без). Наряду со стоимостью проезда является одним из самых важных факторов, определяющих стоимость путевки;
- 2) переезд. Наиболее частым вариантом является авиаперелет, как правило, из Москвы, чартером или регулярным рейсом;
- 3) виза, трансфер и страховка. Визовый сбор и трансфер, то есть встреча в аэропорту при прилете и отправка оттуда же при отъезде, а также страховка являются важными факторами, обеспечивающими комфорт тура;
- 4) дополнительные услуги. Это могут быть различные экскурсии, развлекательные программы и множество других мероприятий;
- 5) оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

Перед выдачей документов туристу менеджер должен быть совершенно уверен, что он сможет ответить на любой вопрос туриста по содержанию оформленных документов и должен иметь план по комментариям к выдаваемым документам, особенно это важно, если турист выезжает за границу первый раз. Когда менеджер назначает время встречи туристу – новичку он должен предупредить его, что процедура передачи документов может занять, ориентировочно, полчаса и туристу необходимо это время зарезервировать, чтобы он никуда не спешил.

Турпутевка. Первый экземпляр путевки выдается туристу. 2-й экземпляр остается у менеджера в деле туриста. Менеджер должен объяснить туристу, что турпутевка это обязательный по закону к выдаче документ, но турист должен оставить его дома, т.к. это документ регулирует только отношения между ним и турагентством и на отдыхе он ему не понадобится!

Информационный лист и схема вокзала. Данный информационный лист, имея небольшой формат удобен, как подсказка, когда турист прибывает в аэропорт или на вокзал. Поэтому туристу необходимо взять его с собой.

Кроме этого менеджер должен объяснить туристу, что за сутки до начала тура турист (сам лично) должен позвонить в турагентство и уточнить полетные данные. Если они изменились, то ему продиктуют новые полетные данные, при этом турист должен прямо на своем информационном листе сделать исправления и прочитать в ответ менеджеру (во избежание ошибок), что конкретно он записал, а также фамилию менеджера с кем общался по телефону турист.

На схеме транспортного узла менеджер показывает туристу место встречи с представителем туроператора, где ему вручат пакет с недостающими документами, если эта процедура была оговорена предварительно (и вручает при этом копию письма-ходатайства на имя туроператора). Дополнительно менеджер показывает туристу на схеме порядок прохождения специальных зон (таможни, регистрации на рейс, пограничного контроля и пр.) и нюансы их прохождения. Если туристу все понятно, то менеджер предлагает ему подписать отрывную часть

информационного листа и оставляет ее себе, а информационный лист со схемой вокзала вручает туристу. [9]

Правила поведения и безопасность туриста за границей. Готовая данная памятка вручается туристу под его подпись. Турист расписывается за полученную памятку в экземпляре менеджера или в листе регистрации (офисном журнале). Дополнительно менеджер должен прокомментировать положения памятки, связанные с рекомендациями по поведению туриста в чрезвычайных ситуациях, а также случае возникновения у него проблем на отдыхе. При наличии серьезных претензий по качеству отдыха, которые возникают у туриста, они могут быть приняты к рассмотрению после его возвращения только, если они будут запротоколированы (зафиксированы письменно) непосредственно в момент их возникновения, а именно в отеле, на экскурсии, в аэропорту и т.д., т.е. при нахождении туриста на территории страны посещения (отдыха).

Полис страхования медицинский от несчастного случая. Медицинское обслуживание за границей обычно очень дорого. Поэтому в настоящее время выезд туриста за границу без данного документа запрещен.

Далее менеджер должен объяснить туристу как он должен действовать, если с ним случилась беда.

При вручении страхового полиса туристу менеджер должен дополнительно пояснить ему, что входит в понятие страховой случай.

Страховой полис, вручаемый туристу, может быть универсальным и кроме страхования несчастных случаев может содержать также условия страхования финансовых рисков, например, от невыезда. Но может быть и так, что туристу будет выписан самостоятельный страховой полис по страхованию финансовых рисков.

Ваучер. Как правило, ваучер - документ формата А4, состоящий из 3-х одинаковых частей, разделенных линией разреза. Но также, ваучер может быть похож по формату и на авиабилет и состоять тоже из 3-х купонов. Менеджер должен объяснить туристу назначение каждого купона.

Выдачей ваучера заканчивается процедура оформления тура. В заключение этой процедуры важно пожелать туристам хорошего отдыха и попросить их после возвращения из тура позвонить в турагентство и поделиться своими впечатлениями и качеством оказанных услуг. Обратная связь с туристами позволяет турагентству правильно строить свою работу, а менеджеру-исполнителю принять решение о подготовке и сдаче личного дела туристов в архив или необходимости готовиться к разбору претензий.

б) Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю.

Для посещения некоторых стран туристам необходимо оформить визу. Туристская виза выдается туристам на время, указанное в туристской путевке, ваучере, приглашении. Туристские визы, как правило, оформляются менеджером и выдаются туристу на срок до 30 дней.

Для оформления визы необходимо предоставить следующие документы:

1) визовая анкета (в визовую анкету указываются такие данные как: фамилия, имя, дата рождения, место рождения, домашний адрес и адрес электронной почты заявителя, страна пребывания (если она не является страной гражданства), профессиональная деятельность в настоящее время, работодатель, адрес и телефон работодателя, основная цель поездки, страна назначения);

2) загранпаспорт со сроком действия от полугода на момент въезда в страну;

3) копия страницы загранпаспорта с фото;

4) цветное фото 4 × 6 см;

5) оплаченные билеты туда и обратно;

6) выписка с банковского счета с остатком от 40 тысяч рублей;

7) бронь отеля на весь период пребывания;

8) справка с работы или учебы;

9) свидетельство о рождении ребенка;

10) согласие на выезд ребенка от родителя, который не участвует в путешествии;

7) Оформление документов строгой отчетности.

Форма бланка строгой отчетности «Туристская путевка» (далее – турпутевка) 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. [4]

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 представляются изготовителем бланков.

Понятия, применяемые в бланке строгой отчетности:

1) «туристская путевка»- документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности;

- 2) «туроператор» - юридическое лицо, осуществляющее деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;
- 3) «турагент» - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;
- 4) «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;
- 5) «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;
- 6) «заказчик туристского продукта» - турист или иное лицо, заказывающий туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста.

Бланк содержит:

- 1) реквизиты туроператора/турагента, указываются полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, телефон реестровый номер туроператора в едином федеральном реестре туроператоров, ИНН, код по ОКПО;
- 2) реквизиты турагента, для юридического лица указываются: полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, ИНН, код по ОКПО юридического лица;
- 3) 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;
- 4) для юридического лица: полное и сокращенное наименование, почтовый адрес, ИНН, код по ОКПО юридического лица;
- 5) 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;
- 6) в поле "Вид туристского продукта (путешествия)" указывается наименование туристского продукта (путешествия) в соответствии с ОКУН;
- 7) в поле "Единица измерения туристского продукта (путешествия)" указывается количество дней на одного человека;
- 8) 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.

5.2 Предоставление услуг по сопровождению туристов.

1) Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

Руководитель туристской группы во время сопровождения группы туристов отвечает за дисциплину и порядок в группе, за полное и качественное обслуживание, за соблюдение сроков пребывания за рубежом, за соблюдением маршрута следования, за безопасность жизни и здоровья туристов, за сохранность имущества туристов, за охрану окружающей среды.

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

- прийти в офис фирмы за получением пакета документов не позднее 17.00 за день до выезда.

- проверить комплектность документов для туристической поездки и правильность их оформления.

- ознакомиться с:

- 1) программой тура, описанием маршрута;

- 2) данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения;

- 3) инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, задержания туриста властями, пожаре, аварии на транспорте и др.);

- 4) адресами и телефонами посольства, консульства или представительств России, ассистента страховой компании, полиции, ближайшего госпиталя, принимающей фирмы.

Получить:

- проездные групповые и индивидуальные документы;

- 4 визированных списка (если список на авиа, или железно-дорожный переход или разные переходы на заход и выход, то 5 визированных списков);

- 4 ксерокопии списка;

- 1 пачка с ксерокопиями паспортов туристов;

- приглашение;

- доверенность руководителя;

- лист посадки туристов с телефонами и адресам;

- телефоны принимающей компании;

- данные о таможенных и фискальных формальностях при прохождении границы;- данные о транспорте (график, номер рейса, время отправления, пункты пропуска через границу РФ, наименование пунктов назначения) в период прохождения маршрута;

- данные о поясном времени по месту тура, а также о ценах, тарифах на услуги связи и иные типовые услуги, которые могут понадобиться руководителю и туристам;

- акт по оформлению страхового случая;

- необходимый набор медикаментов для оказания первой медицинской помощи.

При посадке в автобус руководитель должен представиться сам и напомнить туристам, с какой фирмой они едут.

Во время посадки туристов в автобус необходимо проверить наличие документов:

1) загранпаспорт (загранпаспорт надо сверить с визированным списком);

2) если это ребенок до 18 лет, и он следует с одним из родителей - оригинал свидетельства о рождении + паспорт РФ родителя + загранпаспорт;

3) если ребенок выезжает без сопровождения родителей - согласие на сопровождающее лицо, загранпаспорт, оригинал свидетельства о рождении. В случае снятия туриста с маршрута при прохождении пограничного контроля, связанного с невыполнением должностных обязанностей (при посадке туриста в автобус руководитель не проверил документы), доставка туриста до места проживания производится за счет руководителя групп.

Руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами по технике безопасности, профилактике и предупреждению холеры и основным правилам пребывания на территории страны (собрать подписи в инструктаже).

Во время пребывания на маршруте руководитель не должен производить никаких дополнительных оплат, кроме тех, которые ему сообщили в офисе. Если идет любое отклонение от программы - сообщить в офис РФ. За любые совершенные им действия и самостоятельно принятые решения, в результате которых фирма несет убытки, руководитель несет финансовую ответственность. Поэтому во избежание подобных случаев - позвонить в офис (или на сотовые ответственных менеджеров) и сообщить о возникшей ситуации.

2) Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте.

Инструктаж туристов перед поездкой является очень ответственным моментом и завершающим этапом работы с клиентом перед началом путешествия. Поэтому менеджер туристской организации должен предоставить полную информацию о предстоящем туре и ответить на все вопросы клиентов. Инструктаж проводится в устной форме.

Инструктируя туриста о правилах поведения на маршруте представители туристских компаний должны обратить внимание туриста на следующее:

1) избегать экстремальных и опасных для пребывания маршрутов, стран, мест, точек и т. д. За границей необходимо соблюдать элементарные нормы разумной осторожности, уважать положения местного законодательства, традиции и обычаи тех стран, куда направляются россияне;

2) пересекая границу, турист столкнется с рядом формальностей при прохождении пограничного и таможенного контроля. Наиболее распространенные нарушения таможенных правил — несоблюдение запрета (или количественных ограничений) на ввоз и вывоз товаров, недостоверное или неполное декларирование провозимых через границу вещей. За такие нарушения может быть предусмотрен штраф, конфискация товаров или другие санкции

При пересечении границы туристу следует воздержаться от выполнения просьб случайных людей пронести через пункты досмотра чужие вещи под предлогом перевеса багажа и т. п., а также не принимать (в том числе за вознаграждение) от незнакомых лиц для последующей передачи письма, посылки, багаж и другие предметы, которые могут быть использованы в качестве тайников для незаконного перемещения наркотических средств, взрывных устройств, отравляющих веществ и возбудителей опасных болезней;

3) во время пребывания за границей хранить паспорт в надежном месте (например, в сейфе гостиницы), не отдавать его никому в качестве залога. Если во время поездки паспорт туриста будет утрачен, необходимо обратиться в российское дипломатическое представительство или консульское учреждение за свидетельством на въезд (возвращение) в Российскую Федерацию.

Также рекомендуется сделать несколько копий билетов, страниц паспорта (как заграничного, так и внутреннего) с личными данными и имеющимися в нем отметками, водительского удостоверения, кредитных карт, турпутевки, приглашений, страхового полиса. Они пригодятся, например, в случае утери заграничного паспорта. Хранить копии документов следует отдельно от их оригиналов;

4) во многих странах жестко ограничено курение в общественных местах, ресторанах и барах, предусмотрен высокий штраф за выброс любого мусора в не предназначенных для этого местах;

5) российским гражданам за границей следует уважать образ жизни местного населения, быть терпеливыми, не грубить, не повышать голоса, не проявлять высокомерия и пренебрежения к местной культуре, не допускать оскорбительных высказываний по отношению к руководителям страны пребывания;

6) посещая крупные торговые центры или места массового скопления людей, принимать меры предосторожности и следить за сохранностью личных вещей и документов. Денеж-

ные средства разложить по разным карманам. В магазинах выбранный товар до оплаты следует держать в предназначенной для покупок корзине или тележке, а товарные чеки рекомендуется сохранять вплоть до прибытия к месту проживания (встречаются факты проверки покупателей уже после их выхода из торговых комплексов);

7) совершая пешие прогулки, выбирать людные места, взять с собой карту города. В случае если кто-то поблизости начинает вести себя вызывающе либо совершает хулиганские действия, следует покинуть это место. Воздерживайтесь от приема алкогольных, прохладительных напитков и сигарет, предлагаемых незнакомыми людьми. Их целью может быть совершение противоправных действий;

8) если туристы планируют взять напрокат автомобиль, тщательно проверить наличие и правильность оформления всех документов, особенно страховки, чтобы в случае аварии не понести крупных расходов по возмещению ущерба. При поездке на автомобиле не забывайте брать карту местности. Запомните номер вашего автомобиля. Двери блокируйте, а окна, если это необходимо, открывайте лишь частично. Выходя из автомашины даже на короткое время, запирайте ее. На многорядных шоссе лучше держаться ближе к центру дороги. Не рекомендуется подвозить незнакомых людей, особенно в непосредственной близости от таможенных и контрольно-пропускных пунктов на границе;

9) если в отношении туриста совершена кража или нападение, прежде всего нужно сообщить о случившемся в правоохранительные органы для возможного раскрытия преступления по горячим следам и проведения расследования. Необходимо составить протокол, в случае кражи — с указанием списка пропавших вещей и их примерной стоимости. Рекомендуется также сообщить о случившемся руководителю туристской группы, если таковой имеется, или представителю туркомпании;

10) если состояние здоровья лица, планирующего совершить путешествие, требует особых условий перевозки либо угрожает безопасности этого лица или других лиц, что подтверждается медицинскими документами или жалобами со стороны других туристов, а равно создает существенные неудобства для других лиц, такому лицу может быть отказано в участии в туре на момент выявления данного состояния.

3) Координация и контроль действий туристов на маршруте.

За координацией и контролем действий туристов на маршруте назначается ответственным руководителем туристской группы.

В его обязанности входят:

- 1) проводить организационное собрание туристской группы;
- 2) организовывать прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее;

- 3) осуществлять контроль за выполнением утвержденной программы и условий обслуживания туристской группы;
- 4) оформлять соответствующие документы (ваучер, отчет, пр.);
- 5) постоянно находиться с туристской группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов;
- 6) Информировать туристов:
 - о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;
 - о правилах ввоза и вывоза из страны имущества, товаров, сувениров, пр.;
 - о валютном и таможенном контроле;
 - об обычаях местного населения;
 - о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;
 - о состоянии окружающей природной среды;
 - о санитарно-эпидемиологической обстановке;
 - об условиях обеспечения личной безопасности, соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов;
 - о правилах оформления проката легкового транспорта в стране временного пребывания;
 - об условиях получения неотложной медицинской помощи.
- 7) осуществлять контроль и координацию качества обслуживания туристов принимающей стороной⁴
- 8) в случае ненадлежащего выполнения принимающей стороной условий обслуживания немедленно информирует руководство агентства об отклонениях от программы;
- 9) в случае заболевания туриста совместно с представителем принимающей стороны и страховой компании принимает срочные меры по оказанию медицинской помощи;
- 10) в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (стихийных бедствий, военных действий, забастовок и т.д.) связывается с российским консульством (посольством), специальными органами, созданными в связи с чрезвычайными ситуациями, собирает группу и проводит инструктаж по обеспечению безопасности здоровья и жизни туристов;
- 11) оформлять в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп, опросные листки;
- 12) информировать туристов о возможности возникновения факторов риска на каждом конкретном маршруте;

13) принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов;

14) осуществлять хранение документов, переданных туристами для организации обслуживания;

15) организовывать возвращение туристов на отправную базу;

16) подготавливать и сдавать отчет о туристической поездке руководителю агентства;

4) Обеспечение безопасности туристов на маршруте.

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

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

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

Перечень мер по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов) включает:

1) информирование туристов об угрозе безопасности в стране (месте) временного пребывания;

2) выполнение требований безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, содержащихся в договорах о реализации туристского продукта, а также между юридическими лицами и частными предпринимателями, оказывающими туристские услуги;

3) страхование жизни и здоровья туристов (экскурсантов) от несчастных случаев, включая прохождение ими маршрутов, представляющих повышенную опасность, страхование имущества и страхование от невыезда;

4) обеспечение профилактики заболеваний, в том числе проведение профилактических медицинских прививок;

5) оказание помощи туристам при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев (неотложная медицинская и правовая помощь, предоставление средств связи);

6) обеспечение материально-технического состояния объектов туристской индустрии и оказание услуг, гарантирующих безопасность туристов (экскурсантов);

7) обеспечение сопровождения туристских групп (караванов) специальными службами;
- защиту персональных данных туристов, охрану их чести и достоинства в стране (месте) временного пребывания;

8) обеспечение квалификационной и профессиональной подготовки работников туристской индустрии;

9) сертификацию (аттестацию, декларирование соответствия) оборудования объектов туристской индустрии и туристского снаряжения на соответствие заявленным требованиям;

10) применение специальных средств индивидуальной защиты туристов (экскурсантов) и системы оповещения в случае возникновения угрозы безопасности;

11) оказание помощи пострадавшим туристам (лечение, доставка потерпевших в медицинские учреждения и др.).

5) Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной.

ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. «Проектирование туристских услуг».

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

- 1) описания процессов, форм и методов обслуживания туристов;
- 2) значения характеристик процесса обслуживания туристов;
- 3) требования к типу, количеству и пропускной способности используемого оборудования;
- 4) количество необходимого персонала и уровень его профессиональной подготовки;
- 5) договорное обеспечение поставок изделий и услуг;
- 6) гарантии.

В документации по контролю качества должны быть установлены формы, методы и организация контроля за осуществлением процесса обслуживания туристов с целью обеспечения его соответствия запроектированным характеристикам.

Проектирование контроля качества включает:

- 1) определение ключевых моментов в процессе обслуживания, существенно влияющих на характеристики услуги;
- 2) определение методов корректировки характеристик услуги;
- 3) определение методов оценки контролируемых характеристик.
- 6) Оформление отчетной документации о туристской поездке.

Отчетные документы содержат сведения о результатах деятельности организации, учреждения, предприятия за определенный отрезок времени (год, полугодие, квартал, месяц, декада) и выполняют функцию обратной связи. Эти результаты сравниваются с показателями,

которые были намечены в программе и плане организации. Анализ этих документов дает хорошую возможность корректировать деятельность организации и совершенствовать характер и содержание выполняемых работ, организационную структуру, кадровый состав организации, обеспечение ее ресурсами (финансовыми, материальными и др.) и т. д.

Отчетную документацию можно разделить на следующие комплексы документов:

- 1) государственная статистическая отчетность;
- 2) ведомственная отчетность;
- 3) внутриучрежденческая отчетность.

Госкомстат России разрабатывает для всех организаций, учреждений и предприятий формы документов государственной статистической отчетности. Правила составления этих документов установлены в Положении о порядке предоставления государственной статистической отчетности в Российской Федерации (утвержденным постановлением Госкомстата от 14 августа 1992 года под № 130). Министерствами и ведомствами разрабатываются формы документов ведомственной отчетности. Федеральные органы исполнительной власти разрабатывают формы ведомственной отчетности, которые являются обязательными для всех учреждений, организаций и предприятий (отрасли и межотраслевые).

Кроме того, в каждой организации составляется внутренняя отчетность о выполнении планов, заданий, разовых поручений или поручений вышестоящей организации. Такие документы составляются специалистами соответствующих структурных подразделений и передаются на рассмотрение руководству данной (или вышестоящей) организации. Внутриучрежденческие отчетные документы могут составляться в виде отчета или справки отчетного характера.

5.3 Предоставление услуг по сопровождению туристов.

1) Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

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

Маркетинговые исследования рынка туристских услуг включают в себя изучение:

- 1) мирового туристского рынка;
- 2) государственного туристского продукта;
- 3) потребителей;
- 4) деятельности конкурентов.

Такие исследования помогают туристической фирме выявлять свои преимущества и недостатки относительно конкурентов, а также устранять их для успешного функционирования на рынке. [7]

Вот некоторые типичные направления маркетинговых исследований в туристической сфере:

- 1) выявление наиболее популярных брендов в туризме;
 - 2) оценка нового, но уже известного на рынке направления для определённого туроператора;
 - 3) разработка и внедрение на рынок новых туристических направлений, изучение уровня интереса и отношения потенциальных туристов;
 - 4) мониторинг возможных путей развития и продвижения определённого направления;
 - 5) анализ эффективности работы рекламной кампании туристической фирмы;
 - 6) выбор наиболее предпочтительных для туристов каналов средств массовой информации;
 - 7) определение тенденций развития в регионах;
 - 8) выявление степени взаимодействия турагентств и туроператоров;
 - 9) контроль качества турпродуктов, предлагаемых оператором;
 - 10) обнаружение возможных проблем в функционировании организации.
- 2) Формирование туристского продукта.

Туроператоры часто разрабатывают два основных вида туров:

1.) пэкидж-тур. Данный вид тура включает в себя комплексные туристские услуги: питание, размещение, экскурсионное обслуживание, транспортные, бытовые, спортивно-оздоровительные, физкультурные, медицинские и прочие услуги. Общая продажная стоимость такого тура равна стоимости его элементов;

2) инклюзив-тур. Такой вид тура включает в себя жестко спланированную по маршруту, времени, сроку, набору и качеству услуг поездку, которая продается туристу как неразделимый на элементы товар по общей цене, обычно включающий в себя стоимость как обслуживания, так и проезда по маршруту.

При формировании тура следует учитывать его основные свойства:

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

За счет стандартизации и массовости своего продукта туроператоры достигают снижения издержек обращения, что позволяет им предлагать на рынок продукты по конкурентоспособным ценам.

Основные функции туроператоров заключаются в следующем:

- 1) изучение потребностей потенциальных туристов;
- 2) формирование туров и их апробация на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов;
- 3) взаимодействие с производителями туристских услуг;
- 4) расчет стоимости туров и определение цены с учетом рыночной ситуации;
- 5) методическое обеспечение туров;
- 6) обеспечение туристов материалами и продукцией рекламно-сувенирного характера;
- 7) подготовка, подбор и назначение на маршруты путешествий персонала (турлидеров, инструкторов, аниматоров и т. п.), выполняющего функции контакта с туристами, координации и контроля надлежащего выполнения программ обслуживания;
- 8) рекламно-информационная деятельность по продвижению туристского продукта;
- 9) реализация туристского продукта;
- 10) контроль качества и безопасности туристского обслуживания.

Интенсивное развитие туристской индустрии, усиление конкуренции на рынке определяют специализацию туроператоров. В соответствии с этим признаком в их структуре выделяются операторы массового рынка и специализированные.

Туроператоры массового рынка, как правило, формируют туры в места массового туризма.

Специализированные туроператоры концентрируют свою деятельность на определенном туристском продукте или сегменте рынка. В свою очередь, они могут быть туроператорами:

- 1) специального места назначения (например, туры в европейские страны, страны Азии и т. д.);
- 2) специальных мест размещения (отели, пансионаты, турбазы и т. д.);
- 3) целевой направленности маршрута, или специального интереса (организация сафари, паломнических туров, событийных туров, шоп-туров, круизов и т. д.);
- 4) определенного сегмента рынка (туры для молодоженов, семейных пар, бизнесменов и т. д.);
- 5) определенного вида транспорта (теплоходы, поезда, автобусы и т. д.).

По направлению деятельности принято разделять туроператоров на инициативных и рецептивных.

Инициативные туроператоры (туроператоры по отправке) – это операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы своей страны по договоренности с принимающими (рецептивными) операторами или напрямую с производителями туристских услуг. Инициативный туроператор формирует туры, комплектуя их из услуг местных туроператоров, обеспечивает проезд к месту начала путешествия и обратно, а также предоставление внутримаршрутного транспорта.

Рецептивные туроператоры – это туроператоры на приеме, формирующие туры в местах приема и обслуживания туристов на основе прямых договоров с производителями туристских услуг.

Сегодня характерно смешение функций инициативного и рецептивного туроператоров. По отношению к некоторым своим продуктам туристское предприятие может выступать и как рецептивный, и как инициативный туроператор, а в отдельных случаях – и как турагент по продаже туров, сформированных другим туроператором.

Основываясь на географии туристской деятельности, принято выделять аутгоинговых, инкаминговых и инсайдинговых туроператоров.

По своей сути аутгоинговый и инкаминговый туроператоры – это туроператоры, осуществляющие деятельность в сфере международного туризма, а инсайдинговый туроператор осуществляет свою деятельность в сфере внутреннего туризма.

Аутгоинговый туроператор специализируется на разработке, продвижении и реализации выездных международных туров, т. е. путешествий граждан своей страны за ее пределы. Это наиболее сложный, требующий приложения наибольших усилий и капиталовложений вид туроператорской деятельности. Сложность аутгоинга состоит, прежде всего, в необходимости досконального изучения дестинации. Оператор должен владеть исчерпывающей информацией не только об отелях, экскурсионных программах, порядке оформления въезда в страну, но и знать политику местных властей, действующих в стране пребывания, законы, обычаи, нормы поведения, меры безопасности туриста и его имущества, особенности местной кухни, работы досуговых и зрелищных заведений. Максимальное знание маршрута, необходимое для предоставления наиболее полной информации как турагентам, так и самим туристам. Необходимо также постоянно контактировать с зарубежными партнерами (предприятиями размещения, экскурсионными бюро, транспортными организациями и т. д.).

В сфере выездного туризма разворачивается самая жесткая конкурентная борьба между туроператорами.

В отличие от аутгоинга, инкаминговые туроператоры осуществляют разработку, продвижение и реализацию туристских продуктов на территории собственной страны для иностран-

ных граждан, т. е., организуют въездной туризм. Инкаминг является для властей наиболее приоритетным, поскольку от его развития напрямую зависят объем валютных поступлений в экономику страны-реципиента, ситуация на рынке труда, уровень развития инфраструктуры. Экономическую зависимость от инкаминга испытывают на себе практически все известные мировые курорты либо государства с открытой туристской экономикой. Организация въездного туризма также требует от туроператора определенного уровня профессионализма и опыта работы. Инкаминговый туроператор должен донести до зарубежных потенциальных туристов информацию о своей стране, об особенностях и уникальности ее туристского потенциала, убедить их в необходимости собственными глазами увидеть памятники, достопримечательности, объекты природы, уверить в полной безопасности как туристов, так и их имущества.

Инкаминговый туроператор, в отличие от аутгоингового, может рассчитывать на поддержку властей своей страны, которые напрямую заинтересованы в увеличении объемов въездного туризма. Мировой опыт свидетельствует о многочисленных совместных проектах развития международного туризма, финансируемых за счет объединенных бюджетов туроператоров и государств.

Еще одним из преимуществ инкаминга перед аутгоингом является сравнительная легкость процесса планирования и формирования туров. Туроператор прекрасно владеет информацией о туристском потенциале своей страны, о состоянии инфраструктуры туристской индустрии. Кроме того, инкаминговый туроператор находится в непосредственной близости от туристов в ходе реализации тура, поэтому имеет возможности контролировать ситуацию, моментально разрешать конфликтные ситуации.

Инсайдинговый туроператор формирует, продвигает и реализует внутренний туристский продукт, т. е. специализируется исключительно на внутреннем туризме. Инсайдинговый туроператор использует в своей деятельности туристский потенциал своей страны и ориентирован на удовлетворение туристских потребностей своих сограждан.

Внутренний туризм, равно как и инкаминг, является важным приоритетом развития национального туристского рынка, так как не способствует оттоку денежных средств из экономики страны, является стабилизирующим фактором на рынке труда, увеличивает размеры капиталовложений в национальные предприятия сферы туризма, приводит к выравниванию уровня жизни в различных регионах страны, способствует снятию социальной напряженности и ликвидирует сепаратистские тенденции.

Отличительными чертами инсайдинга можно назвать максимально недорогую информированность оператора как о предпочтениях различных категорий своих граждан — потенциальных туристов, так и о возможностях отечественного туристского потенциала.

6 Индивидуальное задание

Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.

Руководитель туристской группы – физическое лицо, которое является представителем субъекта туристской деятельности и выступает от его имени, сопровождает туристов, обеспечивает выполнение условий договора на предоставление туристских услуг;

На должность руководителя туристской группы штатный и внештатный сотрудник назначается приказом руководителя туристской фирмы.

За проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей ответственен руководитель туристской группы.

В такой инструктаж входят такие правила как:

- 1) придерживаться общепринятых правил и норм поведения, уважительно относиться к местным традициям;
- 2) не нарушать объявленный распорядок экскурсий и временные рамки, отпущенные на осмотр объектов;
- 3) не причинять беспокойства организаторам и не нарушайте их права, а также права других участников экскурсии и третьих лиц;
- 4) чтобы полностью вникнуть в тему экскурсии, внимательно слушать и выполнять указания экскурсовода и руководителя группы;
- 5) ни в коем случае не отлучаться от группы без уведомления экскурсовода и руководителя группы;
- 6) в целях безопасности при посещении смотровых площадок не выходить за установленные ограждения;
- 7) не отклоняться от маршрута, не подходить близко к неогороженным краям оврагов, обрывов и другим опасным местам;
- 8) покупку и употребление продуктов питания в местах, не входящих в экскурсионную программу, обязательно согласовывать с руководителем группы;
- 9) снимать видео и фотографировать только там, где это разрешено;
- 10) не оставлять без присмотра личные вещи, так как ответственность за их сохранность несут сами туристы.

Таким образом, соблюдая данные правила очень трудно потеряться туристам и попасть в чрезвычайные ситуации. Но даже если они и произойдут решить эти ситуации сможет помочь руководитель туристской группы.

Заключение

Туристский сектор России - динамически развивающаяся отрасль экономики, и невзирая на международные санкции, развитие инфраструктуры, не только не останавливается, но и набирает «обороты», являясь приоритетным направлением, поддерживаемым инициативами Правительства РФ и губернаторов, внедренными на федеральном и региональном уровнях.

ООО «АЭРОТУР» является крупным российским турагентством, предоставляющим услуги как по корпоративному обслуживанию для российских и международных компаний и организаций, так и для физических лиц. ООО «АЭРОТУР» одним из первых среди туристических агентств в России стал членом IATA (Международной Авиатранспортной Ассоциации), и продолжает им являться в настоящее время. За 30 лет успешного и динамичного развития, компания «АЭРОТУР» стала одним из лидеров туристического рынка России. Стабильная работа в туристическом бизнесе, прочные связи с ведущими авиакомпаниями, безупречная деловая репутация среди иностранных и российских партнеров, четкая организация обслуживания как индивидуальных, так и корпоративных клиентов - все вышеперечисленные качества привлекли к сотрудничеству с компанией «АЭРОТУР» целый ряд ведущих иностранных и российских организаций.

ООО «Аэротур» также является надежным турагентством и все непредвиденные чрезвычайные ситуации, что случались при продолжительности тура разрешались сотрудниками этого предприятия совершенно благополучно. Сотрудники компании «Аэротур» хорошо знают все свои обязанности и выполняют их. Большинство туристов выбирают именно эту туркомпанию.

Также эта компания предоставляет множество направлений в туризме и в самые разнообразные страны. Каждый турист может остаться довольным после заключения договора именно с туристской компанией «Аэротур».

Список использованных источников

- 1 Масилова М.Г. Сервисная деятельность: учебное пособие / М.Г. Масилова. - Владивосток: Изд-во ВВГУ, 2018. - 112 с.
- 2 Квартальнов В.А. Туризм: учебник для образовательных учреждений туристского профиля / В. А. Квартальнов - Москва.: Финансы и статистика, 2020. – 315с.
- 3 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 14 ноября 1996 года № 132 – ФЗ (посл.ред. от 09.03.2021 N 45-ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2021. - № 49. – с. 5491
- 4 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для студ. вузов тур. профиля / Е.Н. Ильина; Рос. междунар. академия туризма. – Москва. : Финансы и статистика, 2017. – 160 с. : ил.
- 5 Туристские услуги. Общие требования: ГОСТ Р 50690 – 2010. – Москва: Изд-во стандартов, 2017. – 11с.
- 6 Руденко Л.Л. Организация и менеджмент туризма: Руководство к практическим занятиям / Владивосток: ДВГАЭУ, 2016. – 113 с.
- 7 Ильина Е.Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: учебник для студ. вузов тур. профиля / Е.Н. Ильина; Рос. междунар. академия туризма. – Москва. : Финансы и статистика, 2017. – 160 с. : ил.
- 8 Можяева Н. Г., Рыбачек Г. В. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник. М. : ил, 2014. С. 215
- 9 Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. 2007.
10. Биржаков М. Б., Казаков Н. П. Безопасность в туризме. 2007.

Приложение А
Выписка из ЕГРЮЛ

ВЫПИСКА
из Единого государственного реестра юридических лиц

05.06.2024

№ Ю99965-24-71928276

дата формирования выписки

Настоящая выписка содержит сведения о юридическом лице

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АЭРОТУР"

полное наименование юридического лица

ОГРН 1052503745920

включенные в Единый государственный реестр юридических лиц по состоянию на

« 05 » июня 20 24 г.

число

месяц прописью

год

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1	2	3
Наименование		
1	Полное наименование на русском языке	ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АЭРОТУР"
2	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	1052503745920 12.08.2005
3	Сокращенное наименование на русском языке	ООО "АЭРОТУР"
4	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	1052503745920 12.08.2005
Место нахождения и адрес юридического лица		
5	Место нахождения юридического лица	ПРИМОРСКИЙ КРАЙ, Г.О. ВЛАДИВОСТОКСКИЙ, Г ВЛАДИВОСТОК
6	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	2212500729637 10.09.2021
7	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи о переименовании / переподчинении адресного объекта	2232500454778 08.09.2023
8	Адрес юридического лица	690091, ПРИМОРСКИЙ КРАЙ, Г.О. ВЛАДИВОСТОКСКИЙ, Г ВЛАДИВОСТОК, УЛ БЕРЕГОВАЯ, ЗД. 6А, ОФИС 2
9	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	2212500729637 10.09.2021

Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) Флик Анастасия Владимировна,
 ФИО

обучающаяся на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в объеме
 216 часа с «10» мая 2024 г. по «20» июня 2024 г.

в организации ООО «АЭРОТУР»

г. Владивосток, ул. Береговая д. 6-а

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики


№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	1
2	Определение и анализ потребности заказчика.	7
3	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	6
4	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	6
5	Выбор оптимального туристского продукта.	8
6	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	8
7	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.	8
8	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.	8
9	Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	8
10	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	8
11	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	8
12	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.	8
13	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	8
14	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.	8
15	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	8
16	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	8
17	Сопровождения туристов на маршруте.	8
18	Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	8
19	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.	8
20	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	8
21	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	8
22	Оформлять отчет о туристской поездке.	8

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

Дата выдачи задания «10» мая 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «20» июня 2024г.

Подпись руководителя практики

 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Флик Анастасия Владимировна,

ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в объеме 216 часов с «10» мая 2024 г. по «20» июня 2024 г.

в организации ООО «АЭРОТУР» г.Владивосток, ул.Береговая д.6-а

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.	хорошо
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт. Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники. Планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета.	хорошо
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Выбор оптимального туристского продукта.	хорошо
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета.	хорошо
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	хорошо
	ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	хорошо
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	хорошо

		Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	
Итоговая оценка по ПМ 01. Предоставление турагентских услуг			хорошо
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	хорошо
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	хорошо
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Сопровождения туристов на маршруте. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	хорошо
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	хорошо
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	хорошо
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Оформлять отчет о туристской поездке.	хорошо
Итоговая оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			хорошо
Предоставление туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам.	хорошо

		Оформлять страховые полисы.	
	ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности. Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.	хорошо
	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Предоставление сопутствующих услуг. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	хорошо
	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	хорошо
Итоговая оценка по ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг			хорошо

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на базовом уровне

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

Дата 20 июня 2024 г.

Оценка за практику хорошо

Руководитель практики от предприятия



Мерз В. В.
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения учебной практики

Студент Флик Анастасия Владимировна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа СО-ТУ-22

Место прохождения практики ООО «АЭРОТУР»

Сроки прохождения с «10.05.2024» по «20.06.2024»

Инструктаж на рабочем месте «10» мая 2024 г

дата

Мерз Мерз Р.В.
подпись *Ф.И.О. инструктирующего*

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
10.05	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	хорошо	<i>Мерз</i>
11.05	Определение и анализ потребности заказчика.	хорошо	<i>Мерз</i>
13.05	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	хорошо	<i>Мерз</i>
14.05	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	хорошо	<i>Мерз</i>
15.05	Выбор оптимального туристского продукта.	хорошо	<i>Мерз</i>
16.05	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	хорошо	<i>Мерз</i>
17.05	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.	хорошо	<i>Мерз</i>
18.05	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.	хорошо	<i>Мерз</i>
20.05	Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	хорошо	<i>Мерз</i>
21.05	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	хорошо	<i>Мерз</i>
22.05	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	хорошо	<i>Мерз</i>
23.05	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.	хорошо	<i>Мерз</i>
24.05	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	хорошо	<i>Мерз</i>
25.05	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.	хорошо	<i>Мерз</i>
27.05	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	хорошо	<i>Мерз</i>
28.05	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	хорошо	<i>Мерз</i>

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

Руководитель

М.П.



Марч
подпись

Марч Р.В.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Флик Анастасии Владимировны
группы СО-ТУ-22 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	Средний
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	Высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	Средний
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	Высокий
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Высокий
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	Средний
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	Средний
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	Средний
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	Средний

ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	Средний
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	Средний
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	Средний
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности	Средний
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, выучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	Средний
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы	Средний
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта	Средний
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	Средний
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	Средний
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	Средний
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	Средний
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	Средний

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

Руководитель практики (от организации)

Е. М. Мельник (фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.



Характеристика

За время прохождения учебной практики в туристической фирме «АЭРОТУР» студент Флик Анастасия Владимировна проявила себя дисциплинированным, стремящимся к получению знаний, навыков и умений, необходимых в данной области управления.

Основной задачей практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы ООО «АЭРОТУР». Под руководством опытных специалистов, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат предприятия, его профиль, специализацию и перспективы развития.

Во время прохождения практики, проявила себя активным, дисциплинированным студентом. Ко всем заданиям своей производственной практики относилась ответственно, поручения с документами выполняла аккуратно. Практическая работа заслуживает хорошей оценки.

Оценка руководителя от практики – хорошо.

Руководитель практики от организации



Р.В. Мороз

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Флик Анастасия Владимировна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-22-2
согласно приказу ректора № 3414-с от 24.04.2024 года
направляется в ООО "Аэротур", г. Владивосток
для прохождения учебной практики по специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 6 недель
с 10.05.2024 года по 20.06.2024 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Аэротур"	10.05.2024	
ООО "Аэротур"	20.06.2024	