



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.01 Предоставление турагентских услуг
ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм

период с «28» ноября по «24» декабря 2022 года

Студент группы СО-ТУ-20-1

подпись

Дьячкова И.Е.

Наименование предприятия: ООО «Приморское БММТ «Спутник»

Руководитель практики от предприятия

подпись

Кривова Н.И.

Отчет защищен:

с оценкой

Отлично

Руководитель практики от ООО

Тен Ж.А.

Владивосток 2022

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	5
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.....	10
1.5 Перспективы развития предприятия.....	11
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	13
2.1 Анализ деятельности ООО «Приморское БММТ «Спутник».....	13
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура «Приморское БММТ «Спутник».....	13
2.3 Информационные технологии предприятия.....	16
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	18
4 Система обеспечения безопасности.....	20
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	22
6 Индивидуальное задание.....	29
Заключение.....	31
Список использованных источников.....	33
Приложение А. Схема проезда к к ООО «Приморское БММТ «СПУТНИК».....	35
Приложение Б. Заявка на бронирование.....	36

Введение

Туризм – это путешествие, совершаемое человеком в свободное от основной работы время в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях.

Роль туризма в мировой практике постоянно возрастает. Будучи одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамичных отраслей, уступая по доходности лишь добыче и переработке нефти, туризм, по данным ЮНВТО, обеспечивает 10% оборота производственно-сервисного рынка планеты. На сферу туризма приходится 6% мирового ВВП, 7% мировых инвестиций, каждое 16-е рабочее место, 11% мировых потребительских расходов, 5% всех налоговых поступлений.

Следовательно, туризм, испытывающий на себе влияние ряда внешних факторов, сам способен оказывать значительное воздействие на экономическую, политическую, экологическую, социально-культурную ситуацию тех стран и регионов, где он развивается.

Ключевая фигура в туризме – турист. Он выступает потребителем туристского продукта или услуг (тура), для его качественного обслуживания формируется и работает индустрия туризма.

В настоящее время туристские компании предлагают разнообразный спектр услуг и туров. Важно отметить, что тур необходимо не только разработать, но и организовать его стимулирование и продвижение. В г. Владивосток существует множество туристических компаний, предлагающих свои услуги в сфере туризма. Наиболее значимым для фирмы является наличие в рабочем составе опытных и квалифицированных работников.

Необходимо подходить к выбору туристской фирмы наиболее внимательно. В зависимости от навыков менеджера заинтересовать клиента, от его внешнего вида, умения держаться, от владения профессиональными навыками у туриста складывается общее впечатление о фирме. Поэтому каждый специалист по туризму должен владеть необходимой культурой общения, методикой работы, соблюдать нормы и правила этики. Для соблюдения ряда правил и норм в коллективе туркомпании существует определенная культура предприятия, т.е. модели поведения, которые приобретены организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции.

Даты прохождения практики: 28.11.2022 – 24.12.2022 г.

Место прохождения практики – ООО «Приморское БММТ «Спутник» работает на туристическом рынке с 1967 года. «Спутник» является одной из ведущих туристических компаний Приморья, это многопрофильный туроператор федеральный реестровый номер РТО 000178.

Целью прохождения практики является – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) социально–культурного сервиса и туризма и изучение их работы, изучение основного процесса управления организации.

Задачи практики:

- предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов;
- предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов;
- составление бланков, необходимых для реализации турпродукта;
- оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- доставка туроператору пакета документов для получения виз;
- приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности;
- проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут;
- проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте;
- взаимодействие со службами быстрого реагирования;
- оценка качества туристского и гостиничного обслуживания;
- сбор и анализ документов строгой отчетности;
- составление отчета руководителя туристской группы;
- проведение анализа деятельности других туркомпаний;
- составление программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- работа с запросами клиентов;
- обобщение полученных материалов. оформление отчёта практики. защита отчета.

Объект анализа – туристическая фирма ООО «Приморское БММТ «Спутник».

В процессе прохождения практики я ознакомилась с трудовым процессом работы в турфирме, получила необходимые знания в сфере туристской деятельности и приобрела навыки работы с клиентами.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»

Название компании: «Приморское Бюро международного молодежного туризма «Спутник». Местонахождение: 690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский пр-т, д.2 а. Часы работы: понедельник–пятница 9:00–17:30; суббота 10:00–15:00; воскресенье - выходной. Телефоны:8 (432)242–35–39;8 (924) 721–58–27.

Приморское БММТ «Спутник» являясь многопрофильным туроператором (федеральный реестровый номер РТО 000178), занимается международным (въездной и выездной), внутренним туризмом.

Туристические отношения с КНР у Приморского «Спутника» зародились в конце 80-х годов. Началось все с визита делегации представителей туристской администрации г.Чаньчуня, провинции Цзилинь в 1986 году, затем первое участие в туристской выставке в г.Шеньяне, бартерный обмен группами с 1988 по 1991 год. В декабре 1991 года «Спутник» впервые направил в КНР первую в истории края организованную туристическую группу и с тех пор ежедневно занимается направлением и приемом туристов из КНР. Туристические обмены с Китайской Народной Республикой стали главными в деятельности компании. За эти годы туризм по линии Приморского БММТ «Спутник» в КНР превратился из «дикого и стихийного» в хорошо отлаженное и плодотворное сотрудничество с соседней страной. Китай – это не только шоп–туры. Регулярно организуются поездки с широкой экскурсионной программой в Харбин, Пекин, Далянь, Байдахэ, о-в Хайнань, Сянган и др. лучшим и недорогим видом семейного отдыха по праву считается летний тур на озеро Цзинбоху.

Отличительная черта ООО «Приморское БММТ «Спутник» – постоянное движение вперед, оно не замыкается в рамках какого-либо одного направления, даже если это направление не дает большую прибыль. Сферой его деятельности является, как международный туризм (въездной и выездной), так и внутренний. Одним из основных направлений деятельности компании – туристические обмены с КНР. В настоящее время ООО «Приморское БММТ «Спутник» активно развивает внутренний и въездной туризм. Для российских и иностранных туристов разработано более 30 туристских маршрутов по краю, Дальнему Востоку, России.

Разработанные программы для иностранных туристов отмечены наградами: этнокультурный маршрут «Там, где живут легенды (отмечен Дипломом департамента международного сотрудничества и развития туризма Приморского края), событийно-

познавательный маршрут «Дорогой Памяти» (Победитель регионального этапа Национальной Премии RUSSIAN EVENTS AWARDS, 2014), «Красный маршрут» в Приморском крае для китайских туристов «Этих дней не смолкнет слава» (2 место регионального этапа Национальной Премии RUSSIAN EVENTS AWARDS, 2014), проект «Специальный туристический поезд для школьников Приморского края и Китайской Народной Республики «Поезд Дружбы» (Диплом Лауреата краевого конкурса «Лидеры туриндустрии Приморья – 2015) и другие.

ООО «Приморское БММТ «Спутник» постоянный участник международных туристских выставок, конкурсов, ярмарок. Имеет свидетельства и сертификаты об участии в различных международных акциях, дипломы о призовых местах в конкурсах на лучший тур. В 2017 году ООО «Приморское БММТ «Спутник» стало победителем ежегодного городского конкурса «Предприниматель года» в номинации «Лучшая организация в сфере туризма и гостиничных услуг». Предприятие активно участвует в благотворительных акциях, постоянно оказывает различную финансовую помощь детскому дому №4.

ООО «Приморское БММТ «Спутник» является членом НП «Туристское Объединение Международной Интеграции «Окно в Евразию». Бюро не просто член данной организации, а принимает активное участие в ее деятельности. На протяжении многих лет ООО «Приморское БММТ «Спутник» – член Совета НП «ТОМИ «Окно в Евразию».

Директор компании Кривова Надежда Ивановна – член Общественного экспертного совета по развитию туризма в Приморском крае, член Общественного совета при Уполномоченном по защите прав предпринимателей в Приморском крае, принимает участие в работе выпускной квалификационной комиссии Школы экономики и менеджмента, кафедра сервиса и туризма, Дальневосточного Федерального Университета.

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

ООО «Приморское бюро международного молодежного туризма «Спутник» является обществом с ограниченной ответственностью, как и большинство российских коммерческих компаний. Обществом с ограниченной ответственностью, в свою очередь, является созданное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, уставный капитал которого разделен на доли; участники общества не отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале общества [1].

Кроме этого, в отличие от акционерных обществ прибыль общества с ограниченной ответственностью может делиться между участниками общества не только пропорционально

их долям в уставном капитале общества, но и иным образом в соответствии с Уставом общества. Общество с ограниченной ответственностью считается созданным как юридическое лицо с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации юридических лиц. При этом ООО создается без ограничения срока, если иное не установлено его уставом [2].

Документы Приморского БММТ «Спутник» можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности: учредительные и иные разрешительные документы; документы, относящиеся к разработке туров; документы, выдаваемые туристам (Приложение Б).

Для государственной регистрации ООО были подготовлены следующие документы: устав; учредительный договор; был составлен протокол общего собрания участников общества; квитанция об оплате в Сбергательном банке государственной пошлины в связи с регистрацией предприятия; заявление установленной формы о государственной регистрации юридического лица при создании, подписанное любым из учредителей в присутствии нотариуса.

Этот комплект документов был подан в налоговую инспекцию Ленинского района и налоговая инспекция выдала два свидетельства: о государственной регистрации юридического лица; о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения.

Учредительные документы: Устав, свидетельство о регистрации, свидетельство налоговое, документ, подтверждающий право лица подписывающего договор от лица турфирмы (протокол, решение о назначении, доверенность).

Наличие лицензий:

- лицензия на туроператорскую деятельность;
- лицензия на турагентскую деятельность.

Уставной капитал общества составляется из вкладов его участников и определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов.

Высшим органом общества с ограниченной ответственностью является общее собрание его участников. Общество может быть добровольно ликвидировано или реорганизовано в акционерное общество или в производственный кооператив по единогласному решению его участников.

В Уставе ООО «Приморское БММТ «Спутник» содержатся данные о его юридическом статусе, структуре, виде деятельности, участниках Общества, их правах и обязанностях. В этом документе расшифровывается информация о том, какой должен быть уставный капитал Общества, какие оно может принимать вклады, в каких случаях может

производиться увеличение уставного капитала Общества: за счет вкладов участников Общества, за счет его имущества, а также за счет дополнительных вкладов его участников и вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество. Также говорится, в каких случаях происходит переход доли участника в уставном капитале общества к другим участникам Общества и третьим лицам, каким имуществом может обладать Общество (вклады участников, доходы, получаемые от хозяйственной деятельности Общества), кто является органами управления Общества, когда проводится очередное общее собрание участников Общества, а когда внеочередное, о документации, сделках. ООО «Приморское БММТ «Спутник» является туроператором по внутреннему и въездному туризму, включен в федеральный реестр туроператоров. По международному выездному туризму с 2020г. – турагент ведущих туроператоров России по выездному туризму.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это совокупность подразделений организации и их взаимосвязей, в рамках которой между подразделениями распределяются управленческие задачи, определяются полномочия и ответственность руководителей и должностных лиц. Организационная структура выстраивается, с одной стороны, в соответствии с теми задачами, которые ставит перед организацией её стратегия. С другой стороны, структура на разных уровнях обеспечивает использование эффекта масштаба для экономии ресурсов организации. Таким образом, структура связывает внешнюю – стратегическую, эффективность с внутренней эффективностью – экономичностью. ООО «Приморское БММТ «Спутник» было основано в 1996 году. Генеральный директор – Кривова Надежда Ивановна. Сотрудничает со многими международными и российскими фирмами. Турагентство соответствует всем требованиям стандартизации в соответствии с законом о туристской деятельности.

В офисе бюро туризма «Спутник» работают:

Директор туркомпании. Функциональные обязанности – осуществление организации и проведение деловых переговоров с поставщиками туристских услуг, обеспечение выполнения обязательств туроператорской организации перед сторонними организациями (заказчиками туристских продуктов), осуществление контроля за бронированием (гостиниц, билетов, транспорта и др.), подтверждением и оформлением договоров, рациональным использованием материальных, финансовых ресурсов.

Менеджеры по туризму. В ООО «Приморское БММТ «Спутник» существует три категории менеджеров: менеджер по внутреннему и въездному туризму, менеджер по направлению, а также менеджер по бронированию. (Рисунок 1).

Менеджер по внутреннему и въездному туризму – это специалист, который занимается обслуживанием российских и иностранных туристов: разработка программ, бронирование услуг, подготовка гидов.

Менеджеры по бронированию и направлению занимаются бронированием и продвижением туристского продукта, сформированного туроператором по международному выездному туризму. Заключают договоры о реализации турпродукта с туристами.

Главный бухгалтер осуществляет контроль за финансовой деятельностью Бюро: рассчитывает калькуляцию стоимости турпродукта, составляет финансовые отчеты, перечисляет налог, начисляет заработную плату сотрудникам, принимает наличную и безналичную оплату за туры, делает возвраты по путевкам, ежедневно сдает деньги в банк и т.д.

Руководитель структурного подразделения – руководит деятельностью структурного подразделения в г. Лесозаводске. Осуществляет руководство деятельностью отдела, организует его работу, принимает решения по вопросам качественного и безопасного оказания клиентам туристических услуг в соответствии с заключенными договорами и требованиями стандартов.

Схема организационной структуры бюро туризма «Спутник» представлена на (Рисунке 1).

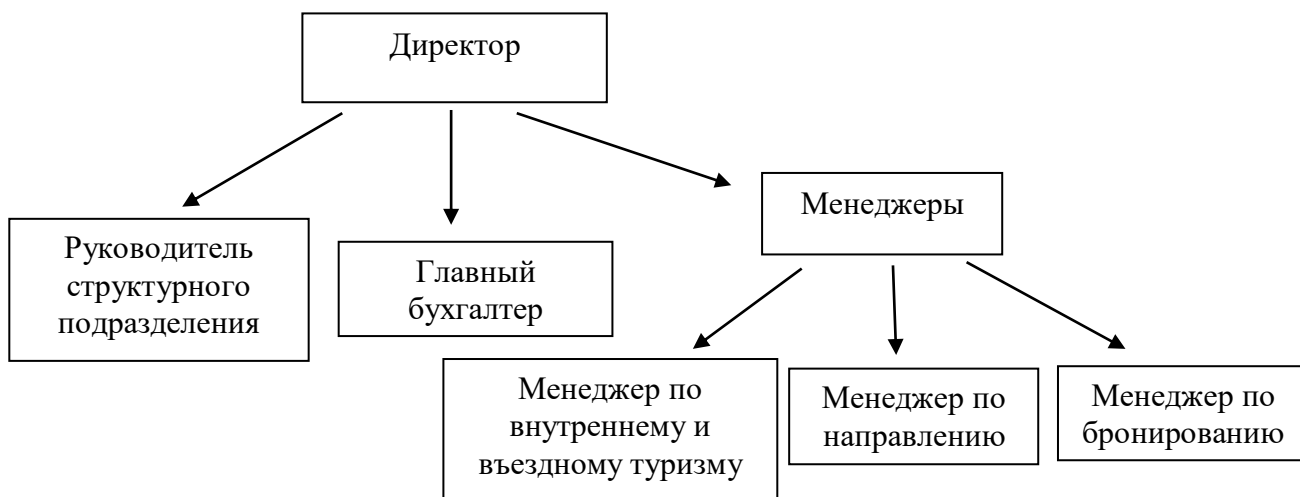


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Таким образом, в турфирме представлена линейно-функциональная структура подразделения.

Организационно–управленческая структура ООО «Приморское БММТ «Спутник» имеет в своем штате высококвалифицированных специалистов в сфере туризма с большим опытом работы. Для работы с клиентами компания имеет собственный, современный офис,

находящийся в центре города, полностью оснащенный необходимым техническим оборудованием и обширной информацией в виде буклетов, распечатанных программ туров и сувенирной продукции.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Основным направлением деятельности Приморского БММТ «Спутник» в настоящее время является внутренний и международный въездной туризм. Много лет компания был оператором по выездному международному туризму. В январе 1992 года «Спутник» впервые направил в КНР первую в истории края организованную туристическую группу и с тех пор ежедневно занимается направлением и приемом туристов из КНР. Туристические обмены с Китайской Народной Республикой стали главными в деятельности компании. За эти годы туризм по линии Приморского БММТ «Спутник» в КНР превратился из «дикого и стихийного» в хорошо отлаженное и плодотворное сотрудничество с соседней страной. Китай – это не только шоп–туры. Регулярно организуются поездки с широкой экскурсионной программой в Харбин, Пекин, Далянь, Байдахэ, о-в Хайнань, Сянган и др. лучшим и недорогим видом семейного отдыха по праву считается летний тур на озеро Цзинбоху.

Для приема иностранных и российских туристов разработано более 30 маршрутов по Приморскому краю и России. В г. Владивостоке «Спутник» предлагает туристам лучшие гостиницы – «Владивосток», «Версаль» «Приморье», «Гавань», «Астория» и другие; разнообразное питание, комфортабельные автобусы, квалифицированных экскурсоводов, гидов, переводчиков.

Кроме того, бюро активно развивается в сфере международного туризма: въездного и выездного, а также внутреннего. Одним из основных направлений деятельности турфирмы – туристические обмены с КНР. Регулярно организуются поездки с обширной экскурсионной программой в Харбин, Пекин, Далянь, Гонконг, на курорты Байдахэ, Аньшань, о.Хайнань и др. Помимо КНР, Приморское БММТ «Спутник» плодотворно сотрудничает с туристическими компаниями Таиланда, Вьетнама, республики Корея, Малайзии, Сингапура и других стран Юго-восточной Азии, постоянно направляя в эти страны, организованные тургруппы и индивидуальных туристов. Более 30 маршрутов по Приморскому краю и Дальнему Востоку разработано для российских и иностранных туристов.

В деятельность международного бюро туризма «Спутник» входят следующие функции:

- продажа туров напрямую туристам или через турагентов;
- оформление виз;

- комплектация туров по договорам с поставщиками услуг в соответствии с потребностями туристов;
- бронирование отелей, авиабилетов;
- весь спектр услуг по приему и коллективному обслуживанию иностранных туристов (проживание, питание, услуги гида-переводчика);
- калькуляция туров по всем возможным маршрутам;
- работа с клиентами: непосредственно предоставление услуг, ведение сопровождающей туризм документации, обеспечение безопасности и страховки, анкетирование и ведение опросов о качестве услуг;
- постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов.

Таким образом, бюро туризма является многопрофильным предприятием с широким спектром услуг и большим количеством выполняемых функций как в пределах турфирмы, так и вдали от офиса. Следовательно, обратная связь с клиентами может поддерживаться круглосуточно и вне зависимости от местонахождения туристов.

1.5 Перспективы развития предприятия

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

Целью деятельности любой коммерческой организации в условиях рыночной экономики, в конечном счете, является получение прибыли, способной обеспечить ее дальнейшее развитие. Прибыльность рассматривается не только как основная цель, но и как главное условие деловой активности предприятия, как результат его деятельности, эффективного осуществления своих функций по обеспечению потребителей необходимыми товарами в соответствии с имеющимся спросом на них.

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

Бюро «Спутник» – это всероссийская сеть успешных турагентств (более 200 офисов), а также сопутствующих бизнес-проектов, которые объединяет работа под самым узнаваемым

российским туристическим брендом с использованием новейших коммуникативных инструментов. Наиболее крупные филиалы турагентства находятся в таких городах, как Москва, Домодедово, Владивосток, Нижний Тагил и Белгород. Бюро имеет большую турагентскую сеть по всей России, что позволяет формировать, реализовывать и продавать турпродукты постоянно по всей стране. В настоящее время среди туристов наиболее популярны туры по России. К ним относятся экскурсионные, событийные туры и речные круизы в Санкт-Петербург, Москву, Калининград, Тверь. Рекреационным туризм наиболее популярен по таким направлениям как Крым, Сочи и Абхазия. Кроме того, большой популярностью пользуются туры на Камчатку и Алтай, а также в Республику Карелию. В зимний период большим спросом пользуются туры за границу (Таиланд (Пхукет и Паттайя), Турция, Египет, ОАЭ).

В дальнейшем развитие бизнеса турфирмы будет происходить за счёт разработки собственных туров по Приморскому краю и Владивостоку, в частности. На стадии разработки находится бьюти-тур по Владивостоку для иностранных граждан. Концепция тура заключается в организации шоппинга в главных бутиках и торговых центрах города, где иностранные модницы и модники могут окунуться в мир моды приморского города и приобрести вещи от местных дизайнеров. Также, тур предполагает посещение спа-центров, саун и салонов красоты, чтобы отдохнуть телом и душой.

Еще одно перспективное направление Бюро «Спутник» – организация морских круизов по всему миру. В архиве турфирмы самые разнообразные маршруты круизов (круизы из Санкт-Петербурга, круизы из Сочи и, в перспективе, круизы из Японии), а также широкий выбор теплоходов. В ближайшее время туристам будут доступны новые лайнеры – Royal и Regal Princess 5*lux.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»

2.1 Анализ деятельности ООО «Приморское БММТ «Спутник»

ООО Приморское БММТ «Спутник» формирует, продвигает и реализует туристский продукт клиенту в виде комплексов (инклюзив–туров) или свободного набора услуг (заказных туров). Фирма по желанию клиента добавляет к приобретаемому туру проезд туристов от места их проживания до первого по маршруту пункта размещения, от последнего на маршруте пункта размещения и обратно.

Основные задачи предприятия:

- 1) составление уникальных программ туров по России и за рубежом;
- 2) полное и широкое освещение возможностей отдыха и путешествий по всем имеющимся турам, курортам, туристическим центрам и т.д.;
- 3) продвижение этой информации с помощью рекламы;
- 4) организация продажи туристского продукта в соответствии с современными методами торговли, с использованием специфики и особенностей туристского бизнеса.

С точки зрения специфики деятельности, бюро туризма «Спутник» является многопрофильным, т.е. осуществляющим комплексное обслуживание любых клиентов, включая отпускников, командированных и прочее.

Главной рыночной задачей ООО Приморское БММТ «Спутник» является обеспечение устойчивого положения на туристском рынке и получение прибыли. Бюро действует как розничный продавец и как туроператор, и его прибыль получается из комиссионных выплат за продажу готового туристского продукта, а также из продажи своих собственных туров. Фирма формирует свой, а также реализует уже готовый туристский продукт, а иногда и отдельные услуги: авиабилеты, номера в гостиницах, экскурсии по ценам туроператоров.

Таким образом, ООО Приморское БММТ «Спутник» специализируется на организации турагентской деятельности и сотрудничестве с крупнейшими туроператорами России.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.

Культура «Приморское БММТ «Спутник»

Оказание услуг клиентам в компании ООО «Приморское БММТ «Спутник» на высоком уровне и является основным показателем высокой квалификации ее специалистов. Отзывчивость и клиентоориентированность менеджеров доставляет удовольствие, как российским, так и зарубежным туристам. Ясные и точные описания туров с фотографиями,

подробное описание особенностей места пребывания, а также помощь в выборе путешествия клиенту оказывает опытный менеджер. Весь штат сотрудников подходит к своему делу внимательно и ответственно. Именно поэтому компания не только не теряет своих клиентов, но и приобретает новых [3].

За время работы в компании был выделен спрос на Китай, Турцию и Таиланд, охватываются все возрастные группы и виды отдыха. Особое внимание уделяется сезонности, так как в зависимости от времени года спрос на туры в различные страны, а также на виды отдыха заметно изменяется. Персонал туристского предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник» – это сплоченная команда профессионалов, которые способны создавать новые программы туров по самым различным направлениям по предпочтениям туристов.

Менеджеры турфирмы ежегодно повышают свою квалификацию на специальных курсах и семинарах. А также имеют стаж работы в туризме, и знают свои должностные обязанности. Специфика работы коллектива предприятия состоит в том, что результатом работы есть не продукт, а услуга. Процесс обслуживания происходит с особой четкостью и высокой организацией работы, которая обеспечивает высокий уровень культуры обслуживания и максимальное удовлетворение потребностей клиента. Индивидуальный характер туристского обслуживания обуславливает продолжительный контакт с потребителем.

К менеджерам туристских предприятий предъявляются специфические требования, такие как, знание основных туристских направлений и общей характеристики территории специализации турфирмы, знание рынка туроператоров, навыки владения оргтехникой, в том числе, умение пользоваться современными информационными технологиями и средствами коммуникации, которые необходимы в процессе руководства, владение одним или несколькими иностранными языками. Например, в Приморском Бюро туризма «Спутник» одним из основных направлений являются туры в Китай, а также прием китайских туристов в России, поэтому менеджеры обязаны уметь осуществлять коммуникацию на китайском языке.

Соблюдение всех требований обеспечивает высокую конкурентоспособность персонала, под которой понимают совокупность личных и профессиональных свойств персонала, дающие возможность быстро воспринимать и анализировать ситуацию, принимать оптимальные решения и эффективно исполнять функциональные обязанности, а также эффективно реализоваться в работе.

Условия труда в компании ООО «Приморское БММТ «Спутник» соответствуют принятым стандартам. Помещения для работы просторные, комфортные. Оборудование в

офисах соответствует общепринятым российским и мировым стандартам. В офисе есть все необходимое оборудование для работы сотрудников: персональные компьютеры, сканеры, принтеры, шредеры, дыроколы и т.д. Кроме того, в самом здании турфирмы есть отдельный санузел (мужской и женский), шкафчики для одежды и буфет.

Режим работы сотрудников: с 9.00 до 17.30 часов, с обеденным перерывом; суббота с 10.00 до 15.00 часов, воскресенье – выходной.

Турфирма находится в центре Владивостока, что позволяет легко найти адрес и добраться до офиса практически из любой точки города (Приложение А).

Дизайн офиса турфирмы располагает клиента к персоналу и создает приятную атмосферу в помещении с помощью различной сувенирной продукции и красивых ярких буклетов. Так как турфирма главным образом специализируется на экскурсионных и оздоровительных турах в Китай, соответственно и дизайн офиса выполнен в восточном стиле, что побуждает туриста приобрести тур по этому направлению.

Кроме того, офис турфирмы оборудован чайником, поэтому во время пребывания в турфирме турист может попить чай, насладиться атмосферой отдыха и подумать о своем путешествии.

Сотрудники предприятия оформлены в компании, имеют страховой и медицинские полисы, возможность повышать квалификацию в образовательных учреждениях за счет фирмы, что также очень удобно для сотрудников.

Устраиваются корпоративные вечера и выезды в места отдыха всем дружным составом компании, что весьма эффективно способствует сплочению коллектива.

Новые сотрудники компании легко и бесконфликтно проходят собеседование и стажировку на новом рабочем месте. Для наилучшего ознакомления с деятельностью турфирмы и проведения инструктажа у менеджеров есть специально отведенные часы.

В Приморском Бюро туризма «Спутник» сотрудники уделяют большое внимание и достаточно много времени для ознакомления туриста с маршрутом, что является преимуществом для компании.

Принимая участие в составлении программы тура, узнаешь для себя много нового и интересного. Например, чтобы составить грамотную и точную программу нужно уметь правильно распределять время на весь маршрут. А для того, чтобы программа была интересной и познавательной, нужно знать все потенциально важные места и достопримечательности места пребывания. Кроме того, стоит учитывать предпочтения сегмента туристов, на которого рассчитана программа тура [4].

Сотрудники ООО «Приморское БММТ «Спутник» совместно с Приморским государственным объединенным музеем им. В. К. Арсеньева, изучая архивы и литературу,

нашли места дислокации бригады. Так родился маршрут «Дорогой памяти». Первая группа туристов проехала по данному маршруту в августе 2010 г. Теперь ежегодно, 2 раза в год, дети, внуки членов интернациональной бригады посещают места захоронения своих предков.

Событийно-познавательный туристский маршрут «Дорогой памяти» посвящён памяти русских солдат, китайских и корейских партизан, бок о бок сражавшихся за освобождение северо-восточного Китая, южной части Сахалина, Курильских островов и северной части Кореи от японских захватчиков.

Он проходит по территории Приморского и Хабаровского краёв и включает уникальные туристские ресурсы Дальнего Востока. Его назначение - развитие приграничного туризма между Россией, Китаем и Северной Кореей, а также привлечение китайских туристов в г. Владивосток, Приморский край и на Дальний Восток.

«...Мы гордимся тем, что мы потомки тех, кто мужественно сражался в 88 Дальневосточной Краснознамённой бригаде...» - цитата из письма дочери китайского воина, служившего в этой бригаде.

Данный маршрут «Дорогой памяти» стал победителем регионального конкурса Национальной премии в области событийного туризма Russian Event Awards в номинации «Лучший проект исторической направленности» и получил путевку на всероссийский финал в г.Киров в декабре 2014г.

Еще один маршрут «Красный» маршрут «Этих дней не смолкнет слава» для китайских туристов, посвященный советскому прошлому Приморского края, г. Владивостока в данном конкурсе занял второе место в номинации «Лучшая тур-организация, специализирующаяся на проведении туров с выездом на события».

Таким образом, бюро предоставляет широкий спектр услуг своим клиентам.

2.3 Информационные технологии предприятия

Информационная система используется также для формирования локальной туристской информационной системы в регионе, для продвижения местных турпродуктов. Также, предложенные информационные технологии дают возможность менеджменту туристских фирм выбирать пути эксплуатации информационных систем, которые предлагают на рынке, позволяют разобраться в потоке компьютерных технологий, быстро появляющихся на российском рынке.

Для качественного функционирования турфирмы и грамотного продвижения ее турпродукта в современном офисе туристского предприятия используются следующие технические средства:

- устройства хранения информации (персональные компьютеры);
- сетевое оборудование и наличие Интернет-сайтов;
- офисная оргтехника (принтеры, шредеры, дыроколы, сканеры, факсы, телефония);
- средства коммуникации.

Охарактеризуем вышеперечисленные виды технических средств.

Компьютеры в офисе имеют стандартное программное обеспечение типа Microsoft Office. В офисе всего их 5 штук. Для работы на компьютерах используется пакет стандартных программ – MS Excel, MS Word, Skype, а также ICQ New. Для сканирования применяется программа XnView [5].

Наличие своего собственного сайта в Интернете подразумевает ведение социальных сетей: турфирма имеет свою страничку в приложении-мессенджере ВКонтакте, активно ведет аккаунт в Instagram, имеет свой Telegram-канал, а также для обратной связи и продвижения своего турпродукта использует FarPost. На этих платформах менеджеры турфирмы постят актуальную информацию о ближайших турах и открытых направлениях по России и зарубежью. Для бронирования используются системы бронирования туроператоров Regas Touristik, Anex tour и ТТбукинг. Для входа в системы бронирования турфирма использует личный кабинет агента, чтобы располагать как можно большим количеством информации об актуальных направлениях и турах.

Офисная оргтехника. Для автоматизированного ввода информации с бумажных носителей в компьютерные системы помимо традиционной клавиатуры применяются сканеры (цветные и монохромные) различной конструкции. Важной характеристикой сканера является его разрешающая способность. Чем она выше, тем более мелкие детали изображения оригинала могут быть преобразованы в электронную форму. К устройствам вывода информации в первую очередь относятся принтеры. Они предназначены для печати на бумагу (либо пленку).

Средства коммуникации призваны обеспечивать связь с «внешним миром», передачу деловой информации в возможно более короткие сроки. К таким средствам можно отнести телефонные и факсимильные аппараты, телефонные станции (мини-АТС) и модемы.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение на рынке Бюро туризма «Спутник» и его туристического продукта является одной из ключевых форм взаимодействия с потенциальными клиентами туркомпании. Под продвижением понимается налаживание связей с реальными и потенциальными потребителями туристских услуг с целью их информирования о предлагаемых турпродуктах и побуждения к совершению покупки [6].

Основными инструментами продвижения туристского продукта нашей туркомпании на рынок в современных условиях являются: работа с агентствами, стимулирование сбыта, реклама и связи с общественностью, технология личных продаж, и т.д. Успешное продвижение туристского продукта предполагает, как правило, комплексное использование всех маркетинговых инструментов.

И для осуществления данной цели бюро туризма «Спутник» использует такие инструменты, как:

- ведение актуальных социальных сетей;
- создание собственного сайта с максимумом точек входа и понятным контентом;
- участие в различных фестивалях, выставках и форумах;
- прямая продажа (взаимодействие напрямую с клиентом);
- активное использование сарафанного радио;
- размещение контекстной рекламы;
- размещение отзывов клиентов на сайте туркомпании;

Основными этапами работы по продвижению турпродукта являются:

- планирование продвижения турпродукта на рынке;
- выбор каналов продвижения и рекламных носителей;
- составление рекламных обращений;
- выполнение и оценка эффективности продвижения и стимулирования турпродукта.

Планирование продвижения турпродукта на рынке включает:

- исследование рынка;
- анализ конкурентов;
- постановка целей и задач;
- выбор целевой аудитории (сегмента потребителей, на кого рассчитан турпродукт);
- формирование и распределение бюджета [7].

На современном рынке туризма влияние социальных медиа на продажи растет с каждым годом. Современный рынок средств массовой информации представлен самыми разнообразными формами. Задача турфирмы – избрать среди них наиболее эффективные.

Для этого необходимо постоянно изучать рынок рекламных услуг. Особое внимание при этом следует обращать на такие характеристики рекламоносителей, как местонахождение, структура, численность их аудитории, охват рынка, частота выпуска, рейтинг, качество информации, расценки, скидки. Для продвижения турпродукта на рынке международного туризма чаще всего используют популярные СМИ.

Стоит уточнить, что существуют и другие не менее популярные способы продвижения турпродукта. Например, социальные медиа являются частью интерактивных средств массовой информации, одним из каналов коммуникации как отдельных пользователей (туристов), так и целых корпораций, и компаний (туристических агентств, компаний). Чаще всего, к социальным медиа относят:

- социальные сети;
- блоги;
- форумы;
- сайты отзывов;
- другие средства.

Стоит отметить, что социальные медиа обладают определенными свойствами, которые определяют их особенности и специфику. Помимо этого, социальные медиа обладают свойствами коммуникативности, мобильности, доступности, а также универсальности.

Социальные сети позволяют формировать сообщества (группы людей с близкими интересами, которые общаются через Интернет), повышать лояльность клиентов к туристическому предприятию или к конкретному туристическому продукту, позволяют создавать адресную рассылку и применять тем самым принцип таргетирования в маркетинге туристических услуг, а также обеспечивают широкий охват аудитории с положительным имиджем (посредством постов и лайков)» [8].

Наиболее успешным способом продвижения турпродукта является реклама в таких социальных сетях, как VK, Indstagram, FarPost. Кроме того, у турфирмы есть свой Telegram-канал, куда постоянно выкладывается свежая информация об актуальных турах и направлениях.

Таким образом, продвижение и стимулирование продаж туристского продукта осуществляется с помощью социальных медиа с целью продвижения турпродукта на туристическом рынке, которые помогают развивать коммерческую деятельность предприятия и привлекать большое количество клиентов [9].

4 Система обеспечения безопасности

Обеспечение безопасности туристов является главным условием организации путешествий в туристской организации ООО «Приморское БММТ «Спутник».

Федеральный закон от 4.11.1996 № 132–ФЗ (ред. от 02.07.2021) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дает определение безопасности: «Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.» [10].

Стремительное туристской деятельности на предприятии напрямую зависит от обеспечения безопасности туристов, от уровня защиты их жизни, здоровья, имущества. ГОСТ 50644–2009 «Туристско–экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» классифицирует факторы риска следующим образом. Травмоопасность, например, ушибы, переломы от падения различных предметов, потертости, ссадины от неудобного туристского снаряжения. Также это может быть воздействие окружающей среды, такие как повышенные или пониженные температуры, влажность, ветер, перепады давления. Далее идет пожароопасность, а именно, разведение костров, курение в неположенных местах, пользование неисправными электроприборами и другое.

Турист во время путешествия попадает в среду, отличающуюся от обычной среды его обитания, и это пребывание вне дома чревато для туриста всевозможными опасными обстоятельствами. Незнание языка, обычаев, традиций, отсутствие иммунитета от распространенных в этой местности болезней, перегруженность программ и сложность маршрутов и, как следствие этого, интенсивные нагрузки становятся угрозой для жизни и здоровья туриста. Нередко туристы становятся жертвой внутривосточных столкновений, терроризма, уголовных преступлений, попадают в районы боевых действий [11].

К факторам риска относят также травмоопасность, воздействия окружающей среды, психофизиологические нагрузки, пожароопасность, опасность излучений, химические воздействия, повышенные запыленность и загазованность. В том числе, отсутствие необходимой информации об услуге и ее характеристиках, природные и техногенные катастрофы.

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

напрямую зависит как от мер, принимаемых туристическими организациями, так и от действий самого туриста.

Страхование – это еще один способ защиты жизни, здоровья, имущества туристов от возможного причинения ущерба, от посягательств третьих лиц. Нередко страхование становится обязательным условием любого тура. Туристская компания выплачивает туристу определенную сумму при наступлении страхового случая, такого как внезапное заболевание, несчастный случай, утрата имущества и другое.

Наиболее распространенные виды страхования в туризме – личное страхование, имущественное, страхование гражданской ответственности, страхование отпусков и поездок [12]:

- 1) медицинское – страхование жизни и здоровья туриста;
- 2) имущественное – страхование багажа, фото- и видеоаппаратуры, личного автотранспорта и иного личного имущества туриста, а также имущества турфирм;
- 3) гражданской ответственности – страхование ответственности туристов, владельцев транспорта, отелей, турфирм и других субъектов туризма.

Страхование бывает добровольным и обязательным, индивидуальным и групповым. Обязательное страхование осуществляется в силу закона страны пребывания. Медицинское страхование при выезде в некоторые страны является непременным условием получения визы.

Основной целью предпринимательской деятельности являются получение максимальной прибыли, увеличение капитала, вложенного в дело. В связи с этим важное значение приобретает страхование на случай возможной потери ожидаемой прибыли или недополучения планируемого дохода.

Страховые взносы определяются на основе тарифов.

Страховой тариф (тарифная ставка) представляет собой ставку взноса с единицы страховой суммы или объекта страхования. В качестве единицы страховой суммы в отечественном страховании принимают 100 денежных единиц (д. ед.).

Главное назначение тарифной ставки – это оптимально оценить величину страхового взноса, уплачиваемого страхователем страховщику за оказываемые им услуги.

Страховые тарифы по добровольным видам страхования рассчитываются страховщиками самостоятельно в рамках действующего законодательства. Размер тарифа определяется в договоре по соглашению сторон.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации

В ООО «Приморское БММТ «Спутник» данный пункт предполагает взаимодействие с крупными предприятиями, клиентами и дальнейшее успешное продвижение турпродукта, а также способность к эффективному общению с потребителями туристского продукта.

Основные задачи дисциплины: ознакомление со структурой рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; требованиями российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; видами информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; методами поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологией использования базы данных; статистикой по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенностями и сравнительными характеристиками туристских регионов и турпродуктов; основами маркетинга и приемами маркетинговых исследований в туризме; видами рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; характеристикой турпродукта и методики расчета его стоимости; с правилами оформления деловой документации.

Кроме того, специалист в области туризма должен иметь сведения о [13]:

- правилах изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; перечнем стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан РФ;
- перечне стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами РФ;
- требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; информационными технологиями и профессиональные пакеты программ по бронированию.

По результатам освоения программы профессионального модуля специалист должен уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика при подборе оптимального туристского продукта;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);

- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах

Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты. Туроператоры или турагенты, реализующие туристский продукт в соответствии с агентским договором, заблаговременно предоставляют туристам или иным заказчикам полную, необходимую и достоверную информацию о реализуемых туристских услугах, входящих в туристский продукт [14].

Методика расчета цены турпродукта и туруслуг в ООО «Приморское БММТ «Спутник» предполагает расчет всех затрат, связанных с формированием и реализацией единицы турпродукта. При этом методе рассчитываются средние валовые издержки или полная себестоимость единицы турпродукта.

ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

При оформлении туристского путешествия в офисе туроператора (турагента) турист получает на руки важные документы, подтверждающие его право на получение оплаченных услуг, а также исчерпывающую информацию об этих услугах. К таким документам относятся: договор о реализации турпродукта; туристская путевка установленной формы; информационный листок к путевке; туристский ваучер; памятка (например, для выезжающих за рубеж).

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

ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

В соответствии со ст. 1 и ст. 10 Федерального закона – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристская путевка – это документ, являющийся бланком строгой отчетности (далее – БСО), содержащий условия путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта. Туристская путевка является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта, заключаемого в письменной форме с туристом и (или) иным заказчиком [15].

Правовую основу применения любых БСО, включая туристическую путевку, составляют: Федеральный закон – ФЗ «О применении ККТ при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» и Положение об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники (далее – Положение), утвержденное постановлением Правительства РФ.

В соответствии с п. 19 Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства РФ, туристская путевка должна быть передана потребителю наряду с другими документами, удостоверяющими право на услуги и необходимыми ему для совершения путешествия не позднее 24 часов до начала путешествия.

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

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

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

Страхование на время поездки за границу – это защита здоровья и имущества туриста в путешествии. Т.е. страхование выезжающих за рубеж – это:

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

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

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

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю

Заграничный паспорт, в котором должна стоять подпись владельца; если у вас имеется несколько действующих заграничных паспортов, то необходимо предоставить все оригиналы паспортов; если в поездку отправляется ребенок, не достигший 18 лет, с одним из родителей (или в сопровождении третьего лица) необходимо представить нотариальную доверенность от родителя/родителей; ксерокопия всех страниц общегражданского паспорта, консульская анкета; медицинская страховка.

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности

В практике работы туроператоров используются различные формы реализации туристского продукта: собственные бюро продаж; создание посреднической турагентской сети; наличие связи с крупными организациями и предприятиями; использование специализированных магазинов; продажа туров по почте.

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

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

Перед отправкой туристов РТГ должен выполнить следующие мероприятия: проанализировать и проверить программу тура, выделить ключевые позиции; проверить время прибытия и отправки туристов; проверить соответствие туристов количеству мест; оформить наряд; проверить маршрутный лист; составить текст организационных бесед с туристами; составить памятки для туристов; осуществить сверку документов туристов; проверить правильность оформления проездных документов; проверить наличие страховки.

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

Маршрутную книжку и маршрутный лист. В маршрутной книжке указываются номер маршрута и группы, фамилии, имена и отчества всех участников похода, основные данные о них и инструкторе; план-задание к наряду с указанием всех реквизитов группы: № группы, маршрута, тура, путевок; количество человек в группе; памятку руководителя тургруппы; копию калькуляции принимающего бюро путешествий (турфирмы); копию расчета стоимости путевки; бланк списка туристов; доверенность на обслуживание туристов, выписанную на его имя в принимающую турфирму (бюро); бланк отчета; бланк отзыва туристов о маршруте; путевую информацию.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

При проведении мероприятий в рамках событийного маркетинга могут преследоваться различные цели: Привлечение внимания к бренду; создание корпоративного имиджа; представление новой линейки продукции; создание информационного повода для СМИ; повышение продаж. Виды событийных мероприятий: Corporate events – корпоративные мероприятия, которые служат эффективным маркетинговым инструментом. Подобные корпоративы (юбилеи фирмы, праздничные вечеринки, дни рождения); Trade events – это события, организуемые для клиентов, партнеров, дилеров; Special events, который представляет собой ряд специальных мероприятий (фестивалей, концертов, массовых шоу-программ, рекламных туров) [16].

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

Плодотворной является идея о связи туристических потребностей с сущностными признаками туриста как человека, путешествующего ради удовольствия или из заинтересованности. Итак, заинтересованность рассматривается наряду с удовольствием выделяется как самостоятельный мотив совершения путешествия (туризма) Заинтересованность связана с новизной, с новым обостренным восприятием, что возникает при встрече с чем-то необычным, незнакомым, следовательно – духовной потребности. Еще одна из материальных потребностей: в питании. Более того, в ряде случаев эта потребность может стать доминирующей («гастрономический туризм»). Социальные потребности также могут выступать мотивами к совершению путешествий, она является потребностью в общении с другими людьми, потребностью в межличностной коммуникации. Потребность в общении.

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

Показатель качества обслуживания на предприятиях определяется: оперативностью работы по подбору и организации туров по запросам клиентов; вежливостью обслуживания, которое выражается в радушии сотрудников туристской фирмы; соответствием предлагаемого тура реальному содержанию; наличием согласования всех составных частей комплексного обслуживания.

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Маршрут №; продолжительность поездки с по; прибытие транспорта к месту начала и окончания маршрута; явка туристов на маршрут; характеристика предоставленных услуг: транспорт; трансфер; средства размещения; питание; экскурсионная программа, выданные на поездку документы, финансы; возврат отчетных документов, финансов; инструктаж туристов на маршруте; наличие конфликтных ситуаций; нарушение партнерами, перевозчиком договорных обязательств; замечания и предложения по организации тура [17].

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Номер и наименование маршрута, продолжительность поездки с по; прибытие транспорта к месту начала и окончания маршрута; явка туристов на маршрут; характеристика предоставленных услуг: транспорт; трансфер; средства размещения; питание; экскурсионная программа, выданные на поездку документы, финансы; возврат отчетных документов, финансов; инструктаж туристов на маршруте; наличие конфликтных ситуаций; нарушение партнерами, перевозчиком договорных обязательств; замечания и предложения по организации тура [18].

ПК 3.2 Осуществление маркетинговых исследований

Маркетинговые исследования нужны для эффективного ведения бизнеса. Исследования дают информацию, а это главная ценность бизнеса. Организация маркетинговых исследований лежит на плечах маркетолога. Маркетинговые исследования – это такая работа маркетолога, которая дает компании нужную для работы информацию. Конкурентоспособность компании определяется умением работать на основании точных данных, а не полагаясь на одну интуицию. Задача маркетингового анализа рынка – изучить потребности целевой аудитории. [19].

ПК 3.3 Формировать туристский продукт

Технология организации и проведения маршрута определяется оптимальностью обслуживания, при составлении программ туров необходимо учитывать не только определенный уровень комфортности обслуживания, но, а также соответствие программ обслуживания цели путешествия [20].

Первый этап формирования турпродукта – поиск идей и определение объекта туризма. На данном этапе идеи для турпродукта отбираются на основе информации потребителей, продуктов конкурентов, предложений от персонала турфирмы, статистики туристических поездок. Поэтому определение объекта туризма является ключевым этапом формирования турпродукта.

Второй этап формирования турпродукта – отбор идей, т.е. обоснование разрабатываемого туристского продукта с целью найти наиболее интересные и привлекательные идеи для туристов. На данном этапе формируется общая концепция турпродукта и определяется комплекс входящих в него услуг. Отобранная идея трансформируется в конкретный проект, который будет разрабатываться в дальнейшем.

Третий этап формирования турпродукта – разработка конкретного варианта турпродукта, который фирма будет предлагать туристам. Основные критерии на данном этапе: комплексность продукта, полезность, функциональность входящих в него туристских

услуг, надежность и способность удовлетворить потребности туриста. Это наиболее длительный этап, определяющий конечный результат.

ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта

Себестоимость туристского продукта складывается из суммы переменных и постоянных затрат на организацию тура. Кроме того, в себестоимость включаются и другие затраты в соответствии с приказом председателя ГКФТ от 08.06.98 № 210 [21].

Основными составляющими турпакета являются:

1) размещение (в зависимости от тарифа, в него может быть включено питание по системам В/В, Н/В, F/В, АI и т.д.);

2) питание (может как входить в стоимость размещения, так и быть отдельным элементом турпакета);

3) трансфер (обычно стоимость трансфера сразу рассчитывается на группу туристов, следовательно для того, чтобы узнать стоимость транспортного обслуживания на одного человека, нужно эту стоимость разделить на количество туристов в группе);

4) услуги гида, экскурсионное обслуживание (входные билеты в музеи, театры, парки, экскурсионное оборудование);

5) обязательное страхование туриста (всегда входит в турпакет. В зависимости от страны пребывания и вида тура существуют различные виды страхования (экскурсионный туризм, пляжный, экстремальный, активный и др.), в них могут входить различные элементы страхования, поэтому стоимость такой страховки может меняться);

6) комиссионное вознаграждение (комиссия турагенту за продвижение турпродукта составляет 10 процентов от себестоимости турпродукта);

7) упрощенная система налогообложения – УСН (упрощенная система налогообложения (УСН) – это один из налоговых режимов, который подразумевает особый порядок уплаты налогов и ориентирован на представителей малого и среднего бизнеса. УСН составляет 6 процентов от себестоимости турпродукта).

Для того, чтобы рассчитать стоимость турпродукта, для начала нужно сложить первые пять пунктов. Следует брать цены на группу туристов, а не на одного человека. Затем, следует рассчитать УСН. Для этого себестоимость турпродукта умножим на 6% и разделим на 100 процентов. Далее, чтобы узнать стоимость комиссионного вознаграждения, ту же себестоимость турпродукта умножим на 10 процентов и разделим на 100 процентов. Затем, сложим все вышеперечисленные элементы и получим стоимость турпродукта. Чтобы узнать стоимость турпакета на группу туристов, умножим его стоимость на количество человек в группе.

6 Индивидуальное задание

Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности

В ООО «Приморское БММТ «Спутник» бланки строгой отчетности, изготовленные в установленном порядке, приобретаются у поставщика непосредственно или через почтовую организацию. К каждой партии бланков должна прилагаться копия накладной или другая сопроводительная документация с указанием наименования бланков, их серий, номеров и стоимости приобретения. Полученные от поставщика бланки строгой отчетности принимаются должностным лицом в присутствии комиссии, назначаемой приказом руководителя организации. Приемка производится в день поступления.

Комиссия считает фактическое количество бланков строгой отчетности, их серии и номера по данным, указанным в сопроводительных документах (накладных, квитанциях и т.п.), и составляет акт на приходование соответствующих бланков. Акт является основанием для принятия бланков на учет. В случае обнаружения расхождений или наличия бракованных бланков копия указанного акта направляется претензионным письмом поставщику бланков. Полученные бланки строгой отчетности передаются на хранение на склад (в кладовую) организации.

В приходном ордере склада (кладовой) должны быть указаны наименования квитанций или других бланков строгой отчетности, их серии, номера (с N по N) и количество квитанционных книжек или отдельных бланков. Склад (кладовая) ведет количественный учет бланков строгой отчетности по их наименованиям на карточках складского учета материалов по типовой форме. Хранящиеся на складе (в кладовой) квитанционные книжки и другие бланки строгой отчетности выдаются должностному лицу организации по требованию типовой формы.

При регистрации квитанционных книжек и других сброшюрованных бланков строгой отчетности в Книге учета ООО «Приморское БММТ «Спутник» должностное лицо обязано проверить наличие всех экземпляров комплекта в каждой книге и пригодность их для оформления заказов с тем, чтобы впоследствии не было предъявлено претензий со стороны получателей на отсутствие того или иного экземпляра комплекта и на их непригодность вследствие каких-либо дефектов. Должностные лица в организации, которым поручается получение, хранение, выдача и использование бланков строгой отчетности (кассир, завхоз, кладовщик, главный бухгалтер), заключает с руководителем организации договор о полной индивидуальной материальной ответственности по установленной форме (Приложение N 1 к настоящим Методическим указаниям). Работникам, связанным с выдачей, хранением, использованием бланков строгой отчетности и приемом выручки, руководителем

организации должны быть созданы условия, обеспечивающие сохранность бланков строгой отчетности и денежных средств. В отношении оформления приема, хранения, выдачи, использования и учета квитанций и других бланков строгой отчетности эти работники руководствуются настоящими.

В организации, получающей бланки строгой отчетности в больших количествах, допускается хранение их в специально оборудованных кладовых в условиях, исключающих порчу и хищение бланков. По окончании рабочего дня места хранения бланков строгой отчетности опечатываются сургучной печатью или опломбируются. Выдача бланков строгой отчетности подразделению организации производится должностным лицом на основании распоряжения главного бухгалтера по заборно-контрольным листам по прилагаемой форме (Приложение N 4 настоящих Методических указаний), предъявляемым получателем, на срок их расходования – 2–3 дня, а для отдаленных подразделений – не более чем на 7 дней.

При получении бланков строгой отчетности получатели обязаны проверить в присутствии должностного лица наличие всех экземпляров, их серии и номера, в отрывных билетах также номинальную стоимость отрывных билетов и пригодность получаемых бланков строгой отчетности для оформления заказов. После получения никакие претензии на отсутствие того или иного экземпляра комплекта или непригодность бланков не принимаются.

Бланки строгой отчетности, по которым производится оформление заказов и получение наличных денег (квитанции, наряд - заказы, листки учета выработки мастера парикмахерской, кассовые ведомости на выполнение работы и услуги в присутствии заказчика и т.п.), должны заполняться четко и разборчиво химическим карандашом или шариковой ручкой под копирку (или на самокопирующей бумаге) или без нее (если копии не предусмотрены). Подчистки, поправки и исправления, хотя бы и оговоренные в них, не допускаются.

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

В остальных бланках строгой отчетности, по которым получение наличных денег не производится (товарно – транспортные накладные, промерочные ведомости, акты раскроя и т.п.), допускаются исправления текстовой части путем зачеркивания неправильного текста и надписи над ним правильного текста, с обязательной оговоркой внесенной поправки за подписями лиц, составивших документ.

Бланки строгой отчетности, требующие исправления количественных или суммовых показателей, перечеркиваются и прилагаются к соответствующим отчетам [22].

Заключение

Сегодня индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. Туризм оказывает огромное влияние на такие ключевые отрасли экономики, как транспорт и связь, строительство, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления и другие, т.е. выступает своеобразным катализатором социально-экономического развития.[23].

В экономике современной России туризм также занимает важное место. Однако, в российском туризме еще присутствует значительное несоответствие уровня обслуживания и пакета услуг, предлагаемых потребителю, международным требованиям и стандартам. Например, малочисленность гостиничных предприятий и специализированных средств размещения, число которых постоянно уменьшается, слабая профессиональная подготовка работников индустрии туризма. Эти и другие проблемы, в конечном итоге, приводят к утечке капиталов из России.

По результатам анализа развития туристской отрасли в России можно сделать ряд выводов [24].

Сегодняшнее состояние российской туристической отрасли можно определить как «состояние неустойчивого равновесия». Не секрет, что нынешний туристический бизнес существует как «полутеневой», с нечеткими правилами взаимодействий как между профессиональными участниками туррынка, так и с государством.

Влияние туризма на Россию пока незначительно: оно адекватно вкладу государства в развитие данной отрасли и сдерживается, в основном, отсутствием реальных инвестиций, неразвитой туристской инфраструктурой, низким уровнем гостиничного сервиса, недостаточным количеством гостиничных мест и дефицитом квалифицированных кадров [25].

Без устойчивых связей между предприятиями гостиничного дела, туризма, предприятий питания и развлечений невозможно грамотное формирование и продажа туристского продукта потребителю.

Оценка качества туристских услуг потребителем достаточно субъективна и зависит от различных факторов: общеэкономических, культурного и общественно–психологического характера, социально–демографических, личностно–поведенческих.

На туристское предприятие постоянно оказывается давление со стороны конкурентов, для того чтобы стимулировать и максимизировать прибыль фирме необходимо быть лучше конкурентов и оправдывать ожидания клиентов. Каждой фирме противостоит широкий спектр конкурентов. Соответственно, чтобы поддержать свой имидж и занять достойное

место на туррынке, турфирма должна удовлетворять потребности своих клиентов лучше, чем ее конкуренты.

В процессе прохождения практики были приобретены практические навыки самостоятельного определения и анализа потребностей заказчика услуг, а также выбора оптимального турпродукта для различных сегментов потребителей. Совместно с руководителем практики от предприятия ООО «Приморское БММТ «Спутник»» были разработаны и реализованы несколько новых программ туров по Приморскому краю для разных возрастных категорий туристов со всех регионов России; кроме того, в период прохождения практики была изучена документация по транспортному обеспечению маршрутов, информация по бронированию номеров гостиниц (отелей), страхованию (оформление страховых медицинских полисов компании, страхование на время авиаперелета, типы и категории страховок, покрытие и т.п.). Кроме того, были получены навыки ведения деловых переговоров и переписки с партнерами, клиентами и администрацией предприятий, сотрудничающих с Приморским Бюро туризма «Спутник» (в том числе, с помощью электронной почты, приложения WhatsApp и др.), оформления турпакета (оформление документов, составление программы тура, информационного листка, договора с туристом и т.п.).

ООО «Приморское Бюро «Спутник»» является одной из ведущих туристических компаний Приморья. Отличительная черта Приморского «Спутника» - постоянное движение вперед, оно не замыкается в рамках какого-либо одного направления, даже если это направление дает большую прибыль. Девиз компании – высокое качество обслуживания и доступные цены.

Основой успешной работы туркомпании является её высококвалифицированный персонал – все работники являются специалистами в своей области и имеют высшее образование в сфере туризма. Поэтому, на данный момент Бюро туризма «Спутник» занимает достойное место на рынке туризма и пользуется большим спросом на свои услуги у российских и зарубежных туристов [26].

В ходе прохождения производственной практики были рассмотрены такие задачи, как: предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям; оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов; предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов; составление бланков, необходимых для реализации турпродукта; оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; доставка туроператору пакета документов для получения виз;

приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности, а также проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Общество с ограниченной ответственностью. Преимущества и недостатки: [сайт]. – URL: <https://www.gosuslugi.ru/> (дата обращения: 28.11.2022).
- 2 Нормативные документы, регулирующие деятельность общества с ограниченной ответственностью: [сайт]. – URL: <https://www.audit-it.ru/terms/> (дата обращения: 29.11.2022).
- 3 Роль туризма в современном мире: [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/> (дата обращения: 30.11.2022).
- 4 История БММТ «Спутник»: [сайт]. – URL: <https://sputnik.comprany/> (дата обращения: 01.12.2022).
- 5 Организационная структура предприятия. Виды и схемы: [сайт]. – URL: <https://kontur.ru/articles/> (дата обращения: 02.12.2022).
- 6 Социальные сети как инструмент продвижения туристической услуги: [сайт]. – URL: <https://moluch.ru/archive/> (дата обращения: 03.12.2022).
- 7 Федеральный закон от 27.12.2002 N 184-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О техническом регулировании": [сайт]. – URL: <https://legalacts.ru/doc/> (дата обращения: 04.12.2022).
- 8 Обеспечение безопасности в туризме: [сайт]. – URL: <https://student-servis.ru/> (дата обращения: 05.12.2022).
- 9 Технология и организация туристов на маршруте: [сайт]. – URL: <https://cyberpedia.su/> (дата обращения: 06.12.2022).
- 10 Анализ основных направлений сопровождения туристов в транспортных турах: [сайт]. – URL: <https://studopedia.ru/> (дата обращения: 07.12.2022).
- 11 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования: [сайт]. – URL: <https://ohranatruda.ru/> (дата обращения: 08.12.2022).
- 12 Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта: [сайт]. – URL: <http://www.consultant.ru/document/> (дата обращения: 09.12.2022).
- 13 Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению туристского продукта: [сайт]. – URL: <https://studwood.net/> (дата обращения: 10.12.2022).
- 14 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу: [сайт]. – URL: <https://docs.cntd.ru/> (дата обращения: 11.12.2022).
- 15 Расчет элементов турпакета: [сайт]. – URL: <https://studme.org/> (дата обращения: 12.12.2022).
- 16 Визовая поддержка туристов: [сайт]. – URL: <https://bstudy.net/> (дата обращения: 13.12.2022).

17 Документооборот в туризме: [сайт]. – URL: <https://www.klerk.ru/buh/> (дата обращения: 14.12.2022).

18 Оформление отчетной документации о туристической поездке. Общие правила оформления маршрутной (заявочной) книжки похода и отчет о проведении спортивного похода: [сайт]. – URL: <https://studwood.net/> (дата обращения: 15.12.2022).

19 Федеральный закон от 08.02.98 № 14–ФЗ. Общие положения: [сайт]. – URL: <https://normativ.kontur.ru/> (дата обращения: 16.12.2022).

20 Предоставление услуг по сопровождению туристов: [сайт]. – URL: <https://studopedia.ru/> (дата обращения: 17.12.2022).

21 Координация и контроль действия туристов на маршруте: [сайт]. – URL: <https://studwood.net/> (дата обращения: 18.12.2022).

22 SWOT-анализ как метод анализа внутренней среды и поиска стратегии конкурентных преимуществ предприятия: [сайт]. – URL: <https://vuzlit.com/> (дата обращения: 19.12.2022).

23 Использование информационных технологий в туристском бизнесе: [сайт]. – URL: <https://moluch.ru/archive/> (дата обращения: 20.12.2022).

24 Безопасность на маршруте: [сайт]. – URL: <https://dm-centre.ru/> (дата обращения: 21.12.2022).

25 Инструктаж туристов перед поездкой: [сайт]. – URL: <https://bstudy.net/> (дата обращения: 22.12.2022).

26 Оценка качества туристского обслуживания: [сайт]. – URL: <https://studbooks.net/> (дата обращения: 23.12.2022).

Приложение А

Схема проезда к ООО «Приморское БММТ «СПУТНИК»

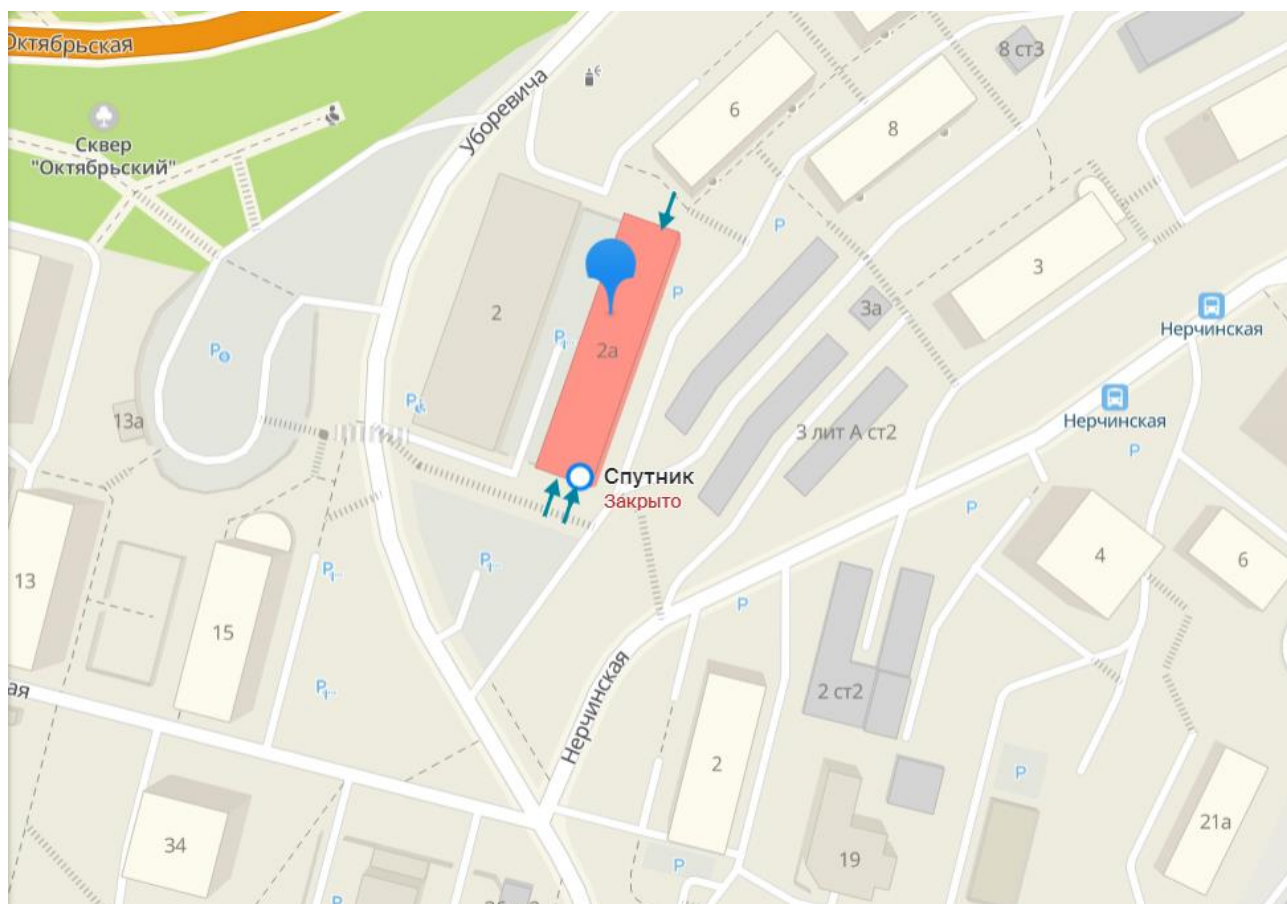


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Приморское БММТ СПУТНИК»

Приложение Б

Заявка на бронирование

Приложение N 1
к Договору № 009____
от «_» _____ 2022 г.

Заявка на бронирование
«_» _____ 2022г.

1. Сведения о Туристе:

(На русском и/или на английском языках)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Пол (муж., жен.)	Дата рождения	Данные документа, удостоверяющего личность
Итого:			

2. Информация о потребительских свойствах туристского продукта

2.1. Программа пребывания, маршрут и условия путешествия:

Страна, город/курорт	Даты пребывания, количество дней/ночей, начало/окончание

2.2. Средство размещения:

Наименование (место нахождения средства размещения)	Категория средства размещения (при наличии)	Даты заезда и выезда

2.2.1. Особенности средства размещения, если предусмотрены:

2.3. Условия проживания

Категория номера	Тип размещения в номере (количество человек в номере)	Категория питания

2.4. Информация об услугах перевозки:

2.4.1. Для регулярных рейсов:

Маршрут	Класс обслуживания	Номер рейса	Дата/время	Примечание

2.5. Услуги по перевозке в стране (месте) временного пребывания:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Маршрут перевозки	Тип трансфера (при наличии) Р306	Категория транспорта/вид транспорта

2.6. Экскурсионная программа (включая информацию о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика и (или) инструктора-проводника):

<u>Согласно программе тура.(Приложение №3)</u>

2.7. Визовое оформление:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) Туриста	Да/Нет

2.8. Иные дополнительные услуги:

Наименование услуги	Характеристики услуги:

3. Общая цена Туристского продукта в рублях:

Общая цена:

Сумма цифрами

Сумма прописью:

4. Сведения о договоре добровольного страхования в пользу Туриста

Заказчик подтверждает, что ему предоставлены все документы, указанные в тексте договора о реализации туристского продукта и приложениях к нему.

С информацией о потребительских свойствах Туристского продукта, дополнительной информацией, указанной в приложении к настоящей Заявке на бронирование, Заказчик ознакомлен в полном объеме.

Заказчик:

ФИО _____ (подпись)

Турагент:

Рисунок Б.1 – Заявка на бронирование

Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка Дьячкова Ирина Евгеньевна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм, прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часа с «28» ноября 2022 г. по «24» декабря 2022 г.

в организации ООО «Приморское Бюро международного молодежного туризма «Спутник», 690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский пр-т, д.2 а.

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

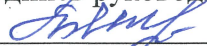
№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ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

19	Составление отчета	12
----	--------------------	----

Дата выдачи задания «28» ноября 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «24» декабря 2022 г.

Подпись руководителя практики

 / Тен Ж.А., преподаватель

Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Дьячкова Ирина Евгеньевна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часа с «28» ноября 2022 г. по «24» декабря 2022 г. в организации ООО «Приморское Бюро международного молодежного туризма «Спутник», 690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский пр-т, д.2 а.

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление турагентских услуг	ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	<i>Отм.</i>
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов	<i>Отм.</i>
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов	<i>Отм.</i>
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукт	<i>Отм.</i>
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	<i>Отм.</i>
	ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Доставка туроператору пакета документов для получения виз	<i>Отм.</i>
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков	<i>Отм.</i>

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

	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	<i>О.М.</i>
	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Работа с запросами клиентов	<i>О.М.</i>
Промежуточная оценка по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг			<i>О.М.Ш.Ш.Ш.</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 24 декабря 2022 г.

Оценка за практику *О.М.Ш.Ш.Ш.*

Руководитель практики от предприятия



[Handwritten signature]
подпись

[Handwritten signature]
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Дьячкова Ирина Евгеньевна

Специальность/профессия «Туризм», специалист по туризму

Группа СО-ТУ-20-1

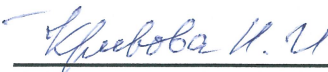
Место прохождения практики ООО «Приморское Бюро международного молодежного туризма «Спутник»


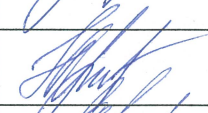

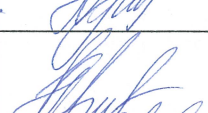



Сроки прохождения с «28.11.2022» по «24.12.2022»



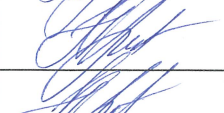
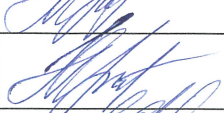
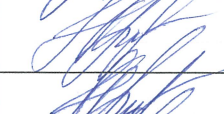
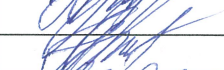
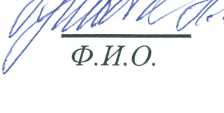


Инструктаж на рабочем месте «28» ноября 2022 г

Дата



Подпись


Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
28.11.2022	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	отм.	
29.11.2022	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	отм.	
30.11.2022	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов	отм.	
01.12.2022	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов	отм.	
02.12.2022	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта	отм.	
03.12.2022	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	отм.	
05.12.2022	Доставка туроператору пакета документов для получения виз	отм.	
06.12.2022	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности	отм.	
07.12.2022	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут	отм.	
08.12.2022	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках	отм.	
09.12.2022	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте.	отм.	

10.12.2022	Взаимодействие со службами быстрого реагирования	отм.	
12.12.2022	Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания	отм.	
13.12.2022	Сбор и анализ документов строгой отчетности	отм.	
14.12.2022- 15.12.2022	Составление отчета руководителя туристской группы	отм.	
16.12.2022- 17.12.2022	Проведение анализа деятельности других туркомпаний	отм.	
19.12.2022- 20.12.2022	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	отм.	
21.12.2022- 22.12.2022	Работа с запросами клиентов	отм.	
23.12.2021- 24.12.2021	Составление отчета	отм.	
24.12.2022	Дифференцированный зачет	отм.	




подпись


Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента Дьячковой Ирины Евгеньевны
группы СО-ТУ-20-1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) практики

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

	возможности их реализации	корпоративным потребителям	
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов	<i>Аксентьев</i>
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	<i>Аксентьев</i>
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств за оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности	<i>Средина</i>
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, выучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	<i>Аксентьев</i>
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы	<i>Аксентьев</i>
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта	<i>Аксентьев</i>
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	<i>Аксентьев</i>
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	<i>Аксентьев</i>
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	<i>Аксентьев</i>
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	<i>Аксентьев</i>
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания	<i>Аксентьев</i>
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	<i>Аксентьев</i>
ПК 3.1	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	<i>Аксентьев</i>
ПК 3.2	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других	<i>Аксентьев</i>

	продукта		туркомпаний	
ПК 3.3	Формировать продукт	туристский	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	<i>Александр</i>
ПК 3.4	Рассчитывать туристского продукта	стоимость	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	<i>Александр</i>

Руководитель практики (от организации)

Александр
подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)





Общество с ограниченной ответственностью
«ПРИМОРСКОЕ БЮРО МЕЖДУНАРОДНОГО МОЛОДЕЖНОГО ТУРИЗМА
«СПУТНИК»

690106, г. Владивосток, Партизанский проспект, 2а
тел. (4232) 42-35-39, 42-35-56, +79247215827
E-mail: office@sputnikvl.ru
www.sputnikvl.ru

Характеристика

Дана Дьячковой Ирине Евгеньевне, студентке второго курса Академического колледжа ВГУЭС.

За время прохождения производственной практики с 28.11.2022–24.12.2022 в туристической компании ООО «Приморское БММТ “Спутник”», расположенной по адресу: г. Владивосток, Партизанский просп., 2А, студентка Дьячкова Ирина Евгеньевна зарекомендовала себя с положительной стороны – выполняла все порученные задания в срок, проявила хорошие теоретические и практические знания в сфере туризма и работы с клиентами. Основной задачей её практической работы стало ознакомление с основными особенностями работы в ООО «Приморское БММТ “Спутник”». Студентка проявила себя как ответственный, инициативный и дисциплинированный работник. Обладает необходимыми знаниями в своей области, показала хороший теоретический и практический уровни подготовки в сферах туроператорской и турагентской деятельности, а также технологии и организации сопровождения туристов. К критике относится конструктивно, не теряет в стрессовых ситуациях.

За период практики приобрела следующие компетенции:

- составление программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- продвижение турпродукта с помощью различных социальных медиа (FarPost, VK, Instagram);
- работа с документацией и форматирование документов в MSWord;
- работа с оргтехникой (использование сканера, дырокола, шредера и персонального компьютера);
- оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- взаимодействие с иными предприятиями (предприятия размещения, питания, развлечений);
- составление бланков, необходимых для реализации турпродукта;
- бронирование номеров в гостиницах по заявке;
- исполнение работы сопровождающего на маршруте;
- разработка и создание буклетов/брошюр с последующим размещением на Фарпост.

В целом студентка показала умение работать в сфере туризма, использовать в своей работе информационные технологии и навыки делового общения. По результатам учебной практики Дьячкова Ирина Евгеньевна заслуживает высокую оценку.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Директор

ООО «Приморское БММТ «Спутник»



Н.И. Кривова

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


НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Дьячкова Ирина Евгеньевна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-20-1
согласно приказу ректора № 9823 -с от 18.11.2022 года
направляется в ООО "Приморское Бюро международного туризма "Спутник", г.
Владивосток
для прохождения производственной (или иной профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 4 недели с 28.11.2022 года по 24.12.2022 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО «Приморская БММТ»	28.11.2022	
«Спутник»	24.12.2022	

