

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 «25» декабря 2023 года

Студент группы СО-ТУ-21-1



В.С. Глущенко

Наименование предприятия: ООО «ТА «Вокруг света»

Руководитель практики  
от предприятия



Е.Ю. Бойко

Отчет защищен:  
с оценкой отлично

Руководитель  
практики от ООО



И.В. Григорьевская

Владивосток 2023

## Содержание

|                                                                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Введение.....                                                                                                               | 3  |
| 1 Общие сведения о деятельности предприятия.....                                                                            | 5  |
| 1.1 История создания и развития предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....                                                    | 5  |
| 1.2 Учредительные документы, организационно – правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»..... | 5  |
| 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....                                                           | 6  |
| 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....                                     | 8  |
| 1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....                                                           | 9  |
| 2 Организационно – технические аспекты деятельности предприятия ООО «Вокруг света».....                                     | 11 |
| 2.1 Анализ деятельности предприятия ООО « ТА «Вокруг света»».....                                                           | 11 |
| 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....              | 12 |
| 2.3 Информированные технологии предприятия ООО «ТА «Вокруг света»».....                                                     | 14 |
| 3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....                                                  | 16 |
| 4 Система обеспечения безопасности.....                                                                                     | 18 |
| 5 Технология формирования профессиональных компетенций за время прохождения практики.....                                   | 20 |
| 6 Индивидуальное задание.....                                                                                               | 41 |
| Заключение.....                                                                                                             | 45 |
| Список использованных источников.....                                                                                       | 46 |
| Приложение А. Схема проезда к ООО «ТА «Вокруг света»».....                                                                  | 47 |
| Приложение Б. Линейная организационная система управления ООО «ТА «Вокруг света»».....                                      | 48 |
| Приложение В. Официальный сайт турфирмы ООО «ТА «Вокруг света»».....                                                        | 49 |

## Введение

Туризм (в переводе с французского. *tourisme*; *tour* – прогулка, поездка) возник в тот период развития общества, когда потребность человека в получении информации о новых местах, в путешествии как средстве получения этой информации явилась объективным законом развития человеческого общества. Путешествие приносит человеку удовольствие и дает возможность отдохнуть. На определенном этапе развития экономики, когда потребность в путешествиях резко возросла, появились и производители этих услуг. Это привело к формированию товара особого типа – туризма, который можно купить и продать на потребительском рынке. Производители услуг, предназначенных для обслуживания туристов (путешествующих людей), объединились в отрасль «туризм». Туризм не является товаром первой жизненной необходимости, поэтому он становится насущной потребностью человека только при определенном уровне его дохода и при определенном уровне богатства общества. На современном этапе туризм стал социально-экономическим и политическим явлением, оказывающем широкое влияние на экономику страны, региона, отдельного субъекта турбизнеса. Туризм является одним из самых прибыльных видов бизнеса, который по эффективности инвестиций сравним с нефтедобывающей промышленностью и автомобилестроением. Современный туризм развивается как система, которая предоставляет возможности знакомиться с историей, культурой, обычаями, духовными и религиозными ценностями страны, приносит ощутимый доход в бюджет страны.

Поскольку туризм является межотраслевой сферой экономики, охватывающей не только средства размещения, но и транспорт, связь, индустрию питания, развлечений и многое другое, эта сфера влияет на любой континент, государство или город. Значение туризма для экономики разных стран связано прежде всего с теми преимуществами, которые он приносит при условии успешного развития. Прежде всего – это рост рабочих мест в гостиницах и других средствах размещения, в ресторанах и иных предприятиях индустрии питания, на транспорте и в смежных обслуживающих отраслях. Другим важным преимуществом является мультипликативный эффект от туризма, то есть его влияние на развитие смежных отраслей экономики. Третье преимущество – рост налоговых поступлений в бюджеты всех уровней. Кроме этого, туризм оказывает экономическое влияние на местную экономику, стимулируя экспорт местных продуктов. В России, однако, в силу ряда причин, сфера туристской деятельности в сравнении со многими другими странами еще не получила должного развития.

Целью производственной практики является закрепление знаний, полученных на лекционных и практических занятиях, приобретение практических навыков в области следующих компетенций: предоставление турагентских и туроператорских услуг, а также

услуг по сопровождению, а так же приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) социально–культурного сервиса и туризма и изучение их работы, изучить основной менеджмент организации.

Задачи практики:

- осуществление маркетинговых исследований;
- проведение анализа деятельности других туркомпаний;
- ведение документооборота с использованием информационных технологий;
- распространение рекламных материалов и сбор информации;
- использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- работа с запросами клиентов;
- работа с информационными и справочными материалами;
- составления программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- работа с агентскими договорами;
- работа заявками на бронирование турпродукта;
- анализ контроля качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- ведение деловой документации;
- разработка должностных инструкций;
- работа с различными техническими средствами современного офиса;
- применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности;
- анализ технико–экономических показателей предприятия;
- анализ эффективности использования материальных ресурсов;
- анализ трудовых ресурсов предприятия;
- анализ затрат на производство;
- составления отчета по практике.

В процессе прохождения практики я ознакомился с работой в турфирме, расширила круг знаний в этой сфере, изучила все аспекты и тонкости работы в офисе на предприятии.

В качестве примера для исследования была выбрана туристская фирма ООО «ТА «Вокруг света»»

## 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

### 1.1 История создания и развития предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

Название компании: Турагентство ООО «ТА «Вокруг света»». Местонахождение: Приморский край, г. Владивосток, ул. Уборевича, д.28. Часы работы: понедельник – пятница 10:00 – 19:00; суббота с 11:00 до 15:00 и воскресенье выходной. Телефон: 89247300252 (Приложение А).

Турфирма ООО «ТА «Вокруг света»» была основана в 2001 году и работает уже более 22 лет. Компания предлагает туры, как и по России так и по таким туристическим направлениям как: Европа, Турция, Южная Америка, Мальдивы и многие другие.

Так же турагентство предоставляет образовательные программы для детей и для взрослых: США, Канада, Англия, Мальта, Австралия, Новая Зеландия, Китай, Южная Корея. Предоставляет услуги по бронированию и приобретению ж/д билетов и авиабилетов на всех направлениях.

Организует эксклюзивные услуги лечебно – оздоровительного отдыха, туры по всему миру, визирование, оформление страховых полисов, авторские туры, продажу билетов, бронирование отелей, обслуживание VIP – туристов.

### 1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

Учредительные документы – это пакет документов, который является юридической основой деятельности организации, определяет ее правовой статус. Понятие «учредительные документы» сформулировано в ст. 52 Гражданского кодекса РФ.

К учредительным документам предприятия ООО «ТА «Вокруг света»» относятся:

- устав предприятия (свод правил, устанавливающих порядок и организацию деятельности предприятия);
- учредительный договор или решение учредителя о создании предприятия;
- заявление учредителя или лица, уполномоченного учредителями, для государственной регистрации;
- свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц;
- свидетельство о постановке на учет в налоговой инспекции по юридическому адресу;
- договор об учреждении;
- список участников;
- протокол о назначении генерального директора.

Организационно-правовая форма (ОПФ) – законодательно закреплённый способ организации и работы предприятий.

Существуют различные организационно-правовые формы туристских предприятий:

- а) ПБОЮЛ – предприниматель без образования юридического лица
- б) ООО – общество с ограниченной ответственностью
- в) ОАО – открытое акционерное общество
- г) ЗАО – закрытое акционерное общество

Организационно – правовая форма и форма собственности предприятия «Вокруг света» является ООО (общество с ограниченной ответственностью).

Реестровый номер РТА0002183

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это состав, взаимосвязь и соподчиненность самостоятельных управленческих подразделений и отдельных должностей. В рамках организационной структуры предприятия выделяются и производственная структура.

Структура управления определяется составом задач органа управления предприятия, характером их специализации и формами деятельности таких органов.

Организационная структура характеризуется совокупностью рабочих мест, должностей органов управления и производственных подразделений, обеспечивающих движение стратегических целей предприятия.

Структура управления формально закрепляется Уставом предприятия и документально оформляется должностными инструкциями и специальными положениями об отраслях и службах.

Виды организационных структур:

1 Линейная – характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель – единоначальник, наделенный всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчиненными ему работниками и сосредоточивающий в своих руках все функции управления.

2 Функциональная – это структура, сформированная в соответствии с основными направлениями деятельности организации, где подразделения объединяются в блоки. Для большинства средних и крупных предприятий или организаций основным подходом к формированию подразделений является функциональный.

Под функциями в данном случае понимаются главные направления деятельности, например, производство, финансы, сбыт и тому подобное. В соответствии с функциями образуются блоки подразделений – производственный, управленческий, социальный.

3 Линейно – функциональный – характеризуется, тем что функциональное управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализированных на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений в системе линейного управления. Идея данной структуры управления состоит в том, что выполнение отдельных функций по конкретным вопросам возлагается на специалистов, то есть каждый орган управления (либо исполнитель) специализирован на выполнение отдельных видов деятельности.

4 Дивизиональная – это структура, в рамках которой создаются автономные подразделения, или дивизионы. Их руководство самостоятельно планирует свою работу, решает текущие вопросы и отвечает за результаты своей деятельности и за получение прибыли. При этом все дивизионы подчинены общему руководству компании, хоть это и не умаляет их производственной самостоятельности, ответственности.

5 Матричная – это структура, в которой некоторые люди подчиняются более чем одному руководителю или лидеру – отношения, описываемые как сплошная линия или пунктирная линия отчетности.

Организационная структура ООО «ТА «Вокруг света»» (Приложение Б)

Организационная структура ООО «ТА «Вокруг света»» является линейной и имеет свои плюсы и минусы.

Достоинства линейной структуры:

- 1) четкое разграничение ответственности и компетенции;
- 2) простой контроль;
- 3) быстрые и экономичные формы принятия решения;
- 4) простые и иерархические коммуникации;
- 5) персонифицированная ответственность.

Недостатки линейной структуры:

- 1) высокие профессиональные требования к руководителю;
- 2) сложные коммуникации между исполнителями;
- 3) низкий уровень специализации руководителей;
- 5) ярко выраженный авторитарный стиль руководства;
- 6) большая нагрузка руководителя.

Генеральный директор – это руководитель предприятия. Он несет ответственность практически за все: за сохранность имущества организации, эффективное использование, получение прибыли, отчетность перед надзорными органами и прочее.

Коммерческий директор – топ – менеджер, часто второе лицо после генерального директора. Он контролирует финансовые потоки компании. На старте его задача – вывести бизнес на окупаемость, затем он должен находить способы увеличивать продажи и прибыль.

Маркетолог – специалист, который создает стратегию продвижения продуктов и услуг, чтобы увеличить продажи и общий доход компании. Для этого он исследует потребительский рынок, следит за трендами, участвует в создании рекламных кампаний и многое другое.

Финансовый директор – это должностное лицо компании, которое несет основную ответственность за управление финансами компании, включая финансовое планирование, управление финансовыми рисками, ведение бухгалтерского учета и финансовую отчетность. В некоторых секторах финансовый директор также отвечает за анализ данных.

Бухгалтерия – штатно – структурное подразделение хозяйствующего субъекта, предназначенное для аккумулирования данных о его имуществе и обязательствах. Бухгалтерия является источником документально обоснованной и структурированной экономической информации, необходимой для принятия управленческих решений в целях обеспечения эффективного хозяйствования.

Вспомогательный персонал – работники, выполняющие вспомогательные функции, связанные с осуществлением основной деятельности, включая сотрудников планово –экономических, финансовых подразделений, рабочих.

Менеджер по направлениям – это сотрудник агентства, специалист по планированию туров и путешествий. Он занимается вопросами, связанными с разработкой, организацией и проведением индивидуальных или групповых туристических поездок. Такие специалисты комплексно решают задачи туристического обеспечения – разработка маршрута, формулирование целей тура, материальное и логистическое обеспечение, юридическое и страховое сопровождение.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

Компания ООО «ТА «Вокруг света»» на рынке уже более 22 лет. Компания начинала свою деятельность в далёком 2001 году и активно развивает её на сегодняшний день. За годы успешной работы она приобрела огромный опыт, и получила большое признание клиентов. Со дня основания деятельность компании направлена на развитие и расширение географии предлагаемых маршрутов и за рубежом, и по стране. Предлагает сервис для людей, выбирающих в качестве досуга путешествия. ООО «ТА «Вокруг света»» организует продажу самых разных по типу отдыха и стоимости туров. Организация предлагает скинуть с плеч груз лишних переживаний и начать готовиться к поездке. Все детали, связанные с перелетами,

местами проживания и прочими формальностями, фирма решает самостоятельно. А также большим преимуществом организованного тура компанией ООО «ТА «Вокруг света»» станет куда более низкая стоимость за комплексную услугу по сравнению с заказом каждой услуги по отдельности. В данной фирме производится услуги по бронированию и приобретению ж/д билетов и авиабилетов на всех направлениях, организация эксклюзивных услуг лечебно – оздоровительного отдыха, визирование, оформление страховых полисов, авторские туры, круизы, пляжный отдых, и множество туров в такие точки мира как:

- Европа;
- Турция;
- Южная Америка;
- Мальдивы;
- Африка;
- Австралия;
- ОАЭ;
- Вьетнам;
- Таиланд;
- Япония;
- Корея;
- Китай;
- Абхазия;
- Россия;
- Приморский край;
- Краснодарский край.

### 1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

Для улучшения позиции турфирмы ООО «ТА «Вокруг света»» и преодоления существующих слабых сторон необходимо определиться с выбором стратегии. В данной ситуации целесообразно выбрать стратегию роста. Результатом ее реализации станет появление у турфирмы долговременных конкурентных преимуществ, позволит расширить ассортимент предоставляемых услуг, а также привлечь новых клиентов.

Этапные задачи перспективного развития:

1 Разработка и закрепление на рынке уникальной комплексной технологии обслуживания клиентов на обозначенных туристских направлениях, включающей в себя:

- комплексное многостороннее информирование клиентов о приоритетах стран и направлений, реализуемых фирмой;

- обслуживание клиентов на стадии приобретения путевок во всех удобных для них режимах: при очном контакте в фирме, в режиме телекоммуникаций, с помощью сети Интернет;

- обслуживание клиентов по всему комплексу необходимых сопутствующих аспектов в максимально удобном режиме и в самые короткие сроки;

- экспресс-обучение клиентов нормам и правилам поведения в стране пребывания, заучивание ими ключевых речевых оборотов и фраз на языке страны;

- сопровождение клиентов в стране пребывания с соблюдением психологической комфортности и в целях безопасности, а также обеспечение перемещения в пункты назначения, предусмотренные программой пребывания;

- проявление внимания к клиентам фирмы вне времени отдыха: предоставление информации об изменениях в работе компании, поздравления с праздниками, приглашения на семинары, презентации и клубные заседания.

2 Создание системы профессионально – психологического тестирования, отбора и расстановки кадров, а также их обучения и повышения квалификации с учетом требований туристского бизнеса мировых стандартов.

3 Отработка механизма контроля за социально – психологическим климатом в компании и разработка методов преодоления, возникающих профессиональных и психологических проблем.

4 Разработка имиджа и реализация рекламной – презентационной стратегии информирования широких слоев населения о преимуществах комплексной технологии, уникальности продукта, а также о специфике товарной марки и социальных приоритетах компании ООО «Дальневосточная компания путешествий».

5 Завоевание высоких позиций среди конкурирующих фирм посредством налаживания партнерских отношений с ними и создание корпоративных условий реализации схожих направлений по единым правилам и в рамках единых оговоренных ценовых коридоров.

6 Проведение региональной рекламной кампании по продвижению имиджа, фирменной символики и продукции фирмы на региональные рынки.

7 Разработка новых инновационных и креативных проектов, направленных на привлечение все более широких слоев населения к сотрудничеству с компанией, а также на расширение поля партнерского взаимодействия с туристскими компаниями равного ранга.

Цель для перспективного развития ООО «ТА «Вокруг света»» внедрение комплексной разносторонней культуры обслуживания клиентов туристской индустрии, а также завоевание высоких конкурентных позиций среди фирм.

## 2 Организационно – технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

### 2.1 Анализ деятельности предприятия

ООО «ТА «Вокруг света»» работает по многим направлениям туризма и может предложить своим клиентам отдых на любой вкус. Турфирма предлагает своим клиентам не только обычные туры, но также и индивидуальные туры по всему миру.

Турфирма ООО «ТА «Вокруг света»» организует отдых за рубежом и в России.

ООО «ТА «Вокруг света»» занимается турагентской деятельностью. Под турагентской деятельностью, в соответствии с Законом РФ «Об основах туристской деятельности», понимается деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом Турагент – это посредник, занимающийся продажей сформированных туроператором туров, действующий на основе посреднических договоров, или продавец, действующий на основе договоров купли-продажи туристских продуктов.

ООО «ТА «Вокруг света»» 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.

Организационная структура управления предприятием представляет собой упорядоченную совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, обеспечивающих их развитие и функционирования как единого целого. Совокупность управленческих звеньев в организационной структуре управления располагается в строгой соподчиненности и обеспечивает взаимосвязь между управляющей и управляемой системой.

Туристическое агентство «Вокруг света» ориентируется на экскурсионные и пляжные туры. Особой популярностью пользуются туры на Мальдивы, тур Абхазия-Сочи, туры в Грецию, Испанию, Шри-Ланку.

Турфирма «Вокруг света» одна из лидирующих компаний среди множества турагентств города Владивосток. У предприятия за долгие годы работы на туристском рынке, безусловно появились постоянные клиенты. Туристы являются потребителями основных, дополнительных и сопутствующих услуг.

Основные туристские услуги регламентируются 15 договором на туристское обслуживание и путевкой. К таким услугам относятся: размещение, питание, транспортные услуги, включая трансферт и экскурсионные услуги. Обращаясь к туристическому агентству

«Вокруг света», клиент в первую очередь желает знать, какие услуги он приобретает и как ими воспользоваться, а также гарантии и обязательства фирмы, и свои права.

К основным услугам ООО «ТА «Вокруг света» относятся:

- 1 выбор вида туризма и маршрута тура (места отдыха);
- 2 уточнение количества дней тура;
- 3 выбор категории отеля;
- 4 организация питания;
- 5 выбор трансфера;
- 6 организация культурной программы и экскурсионных программ;
- 7 уточнение цены тура с учетом системы скидок.

8 дополнительные услуги – услуги, не входящие в комплексное обслуживание, то есть приобретаемые к оплаченному туру. К дополнительным услугам относят:

- экскурсионно-выставочные программы;
- различные виды курортных и спортивных программ;

– предоставление услуг гидов-переводчиков и так далее. Такое деление условно, поскольку существенных отличий с точки зрения потребительских свойств между ними нет. Услуги, включенные в основную программу и оформленные путевкой, относят к основным услугам. Дополнительные услуги турист приобретает самостоятельно на месте пребывания. При организации туров турагентство оказывает также сопутствующие услуги, обеспечивающие выполнение основных функций: оформление виз, загранпаспортов и тому подобное.

## 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ТА «Вокруг света»»

Каждое предприятие разрабатывает свою стратегию обслуживания – это план действий, который определяет, как оно будет конкурировать на соответствующем рыночном пространстве. Управление отношениями включает в себя наличие продуманных, принятых всеми и реально действующих ценностей и принципов работы с клиентами; разработанных и постоянно обновляемых корпоративных стратегий; отлаженных бизнес – процессов, направленных на качественное обслуживание; современных технологий и корпоративных систем постоянного мониторинга, анализа продаж и работы с клиентами; обученной команды по работе с клиентами и служб поддержки; компетентного менеджмента, умеющего управлять этим процессом.

На уровень обслуживания клиентов при покупке тура влияют различные факторы: наличие комфортабельного офиса и средств качественного обслуживания (мебель, оргтехника, канцтовары и так далее.), метод продажи, квалификация персонала, возможность формирования туристских услуг по желанию клиента, соблюдение установленных правил продажи, степень использования средств внутрифирменной рекламы и информации, внешний вид сотрудников, доброжелательность.

Впервые в отечественной научно – технической практике туризма предпринята попытка регламентировать требования к персоналу турфирм. В этих целях разработан проект стандарта «Туристские услуги. Общие требования». Согласно этому документу, персонал, включая руководящий состав должен иметь профессиональную подготовку и квалификацию.

Персонал должен знать: законодательные акты и нормативные документы в сфере туризма; формальности международных норм, а также правила оформления документов на выезд (въезд) из России; иностранный язык в объеме, соответствующем выполняемой работе. Персонал должен уметь дать четкий, точный ответ на поставленный посетителем вопрос; владеть информацией, необходимой для потребителя и постоянно ее актуализировать; повышать свою квалификацию.

Этика поведения с посетителями: персонал должен быть приветливым и доброжелательным; начинать диалог с приветствия; приветливо улыбаться; быть терпеливым и вежливым; проявлять уважение к посетителю; иметь располагающий вид; уметь слушать; сводить к минимуму ожидание посетителей, способствовать тому, чтобы время ожидания не было утомительным; в присутствии посетителя не вести личных телефонных переговоров. В процессе продажи любого товара, в том числе туристского продукта, значительное место принадлежит методу продажи. Под методом продажи следует понимать совокупность приемов осуществления всех основных операций, связанных с непосредственной реализацией турпродукта потребителем.

Сервис обслуживания клиентов туристического агентства «Вокруг света» находится на высоком уровне. Продажа туристского продукта в условиях жесткой конкуренции становится все более сложной задачей. В связи с этим особое значение приобретает совершенствование технологии продаж.

Для достижения этой цели менеджеры ООО «ТА «Вокруг света» должны проводить маркетинговые исследования туристского рынка, знать сильные и слабые стороны своих маршрутов по сравнению с конкурентами.

Менеджеры регулярно участвуют в собраниях фирмы, проводимых для обмена опытом и обсуждения различных затруднительных ситуаций; владеют краткой информацией обо всех направлениях, о наличии «горящих» путевок и, таким образом, постоянно в курсе текущих дел

фирмы. Важнейшим аспектом технологии продаж является психология взаимодействия с клиентом. Сотрудники фирмы, непосредственно участвуют в процессе продажи, умеют красиво представить свои маршруты, но также и профессионально владеть техникой общения с клиентом

При общении с клиентом по телефону менеджеры ООО «ТА «Вокруг света» отвечают абоненту приветливым голосом, активно поддерживают интерес к беседе, не перебивают его, не позволяют себе раздражительного тона в случае, если клиент переспрашивает.

Менеджер обязан сразу уделить внимание клиенту, пришедшему в фирму. Если менеджер занят неотложными делами, он должен любезно попросить клиента немного подождать, предложив ему рекламную продукцию фирмы по маршруту, который интересует клиента.

Работа с клиентом состоит из следующих этапов, которые представлены на рисунке 1.

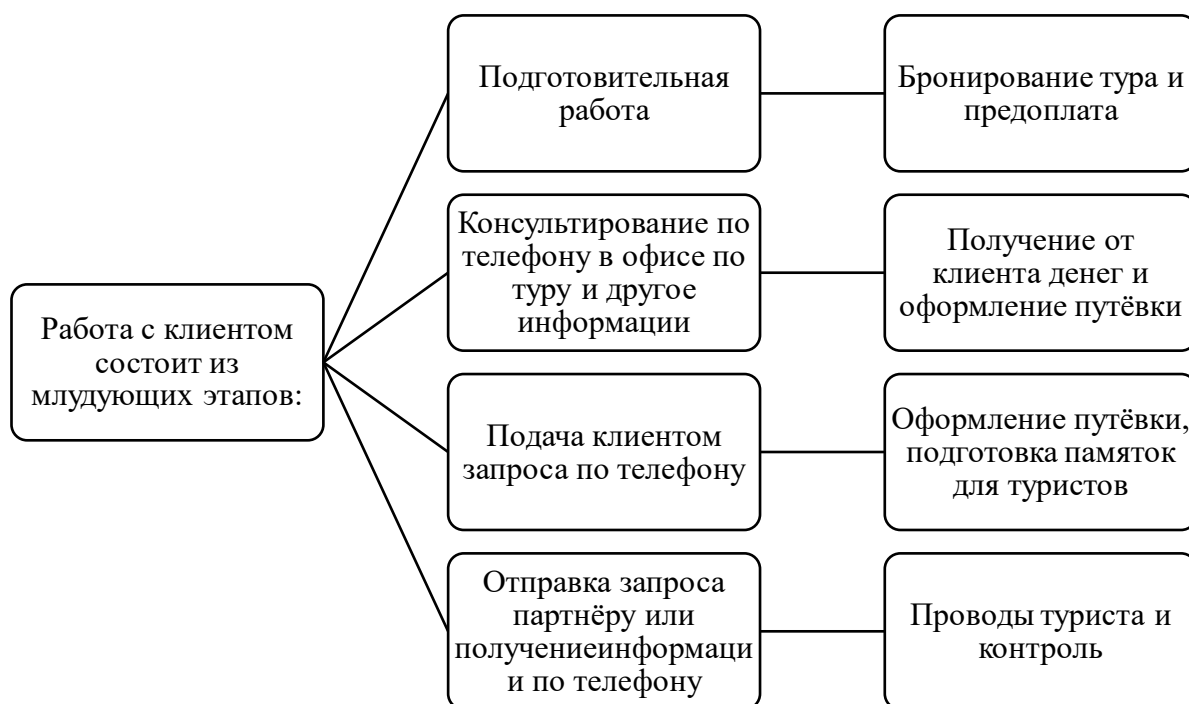


Рисунок 1 – Работа с клиентом ООО «ТА «Вокруг света»

ООО «ТА «Вокруг света»» выстраивает свои отношения с клиентами таким образом, чтобы они были привлекательны для потенциальных клиентов, а постоянные клиенты возвращались вновь и вновь.

Выстраивание таких отношений – это целый процесс, который должен быть гибким и в то же время хорошо организованным. В компании работают только квалифицированные специалисты, это привлекает много клиентов на предприятии менеджер по работе с клиентами относится к категории специалистов. Коллектив компании приветствует всех тех, кто хочет знакомиться с интересными уголками нашей планеты.

## 2.3 Информационные технологии предприятия

Автоматизация и широкое применение электронной техники становятся одной из актуальнейших задач в отрасли туризма. Создание мощных компьютерных систем бронирования средств размещения и транспорта, экскурсионного и культурно – оздоровительного обслуживания, внедрение новейшей технологии в сферу туризма, информация о наличии и доступности тех или иных видов поездок, маршрутов, туристского потенциала стран и регионов – весь комплекс этих вопросов с учетом развития интеграционных процессов ставится в повестку дня текущей и будущей деятельности Всемирной туристской организации.

Внедрение современных информационных технологий должно обеспечивать выполнение ряда требований, в том числе:

- 1 наличие удобного и дружественного интерфейса;
- 2 обеспечение безопасности с помощью различных методов контроля и разграничения доступа к информационным ресурсам;
- 3 поддержку распределенной обработки информации;
- 4 использование архитектуры клиент – сервер;
- 5 модульный принцип построения систем;
- 6 поддержку технологий Интернет.

Успешное функционирование любой турфирмы на рынке туристического бизнеса практически невозможно без использования современных информационных технологий. Индустрия туризма настолько многолика и многогранна, что требует применения самых разнообразных информационных технологий, начиная от разработки специализированных программных средств, обеспечивающих автоматизацию работы отдельной туристической фирмы, до использования глобальных компьютерных сетей.

В результате применения информационных технологий в компании ООО «ТА «Вокруг света»» возрастает безопасность и качество туристических услуг, которая в свою очередь обеспечивает полное удовлетворение потребностей клиентов.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Целью деятельности по продвижению товаров и услуг является создание спроса на эти товары и услуги. Продвижение товара или услуги – широкое понятие, включающее деятельность по рекламе в прессе и печати, технику личной продажи, связи с общественностью, деятельность по стимулированию продаж.

Использование средств по стимулированию спроса в области туризма нацелено не только на конечного потребителя, но и на многочисленных производителей туристских услуг, посредников (турагентов, туроператоров), а также на свои контактные «аудитории» (средства массовой информации, финансовые и страховые компании, общественные организации).

Для того чтобы продать продукт, необходимо:

- привлечь внимание потенциальных потребителей;
- вызвать интерес у потребителей к продукту;
- вызвать желание у потребителей купить данный продукт;
- стимулировать покупателей к реальному действию.

Среди задач стимулирования потребителей основными являются: поощрение более интенсивного потребления предлагаемых туров или отдельных услуг, побуждение туристов к приобретению услуг, которыми они ранее не пользовались, привлечение внимания к туристскому предложению тех, кто пользуется услугами конкурентов.

Средства стимулирования покупателей, которые использует компания ООО «ТА «Вокруг света»»:

- предоставление скидок с объявленных цен на туристские услуги и поездки в случае предварительного их бронирования до определенного срока;
- предоставление дополнительного бесплатного обслуживания в течение 1 – 3 дней, если турист купит тур с максимальной продолжительностью поездки. Например, при покупке тура продолжительностью 20 дней турист может получить бесплатное обслуживание еще на 1 – 3 дня;
- включение в комплексное обслуживание некоторых бесплатных дополнительных услуг;
- широкая раздача бесплатных фирменных сувениров (дорожных сумок, шариковых ручек, зажигалок и тому подобное.) туристам, совершающим поездку по организуемому фирмой туру.
- оказание особого внимания в обслуживании постоянных клиентов фирмы путем размещения их в более престижных номерах в гостинице, в уютных местах в ресторане,

подношения цветов, ваз с фруктами, более дорогих сувениров, а также путем направления поздравлений по случаю праздников и торжественных дат и другое;

– торжественное чествование юбилейных (1–,10–,100–тысячных) покупателей. Публикация по этому поводу сообщений в соцсетях. Вручение юбилярам ценных подарков или предоставление им льгот.

Также компания ООО «ТА «Вокруг света»» имеет свой официальный сайт (Приложение В), где предоставляет множество туров и различной информации по ним, так же она продвигает себя и свои туры в соцсетях и на просторах интернета, на таких платформах как ВКонтакте, Farpost.

## 4 Система обеспечения безопасности

Федеральный закон о безопасности определяет безопасность как состояние защищенности жизненно важных интересов личности, общества и государства от внутренних и внешних угроз. Безопасность – состояние защищенности от возможного нанесения ущерба, способность к сдерживанию или парированию опасных воздействий, а также к быстрой компенсации нанесенного ущерба.

На основе анализа статей закона о безопасности можно прийти к выводу, что безопасность туризма наряду с государственной, экономической, общественной, оборонной, информационной, экологической безопасностью, охраной здоровья населения, прогнозирования, предотвращения чрезвычайных ситуаций и преодоления их последствий, обеспечения стабильности и правопорядка может являться одним из видов безопасности. Учитывая комплексность туристской сферы, безопасность туризма включает в себя элементы практически всех иных видов безопасности.

Безопасность туризма – понятие комплексное и многогранное. Выделяют следующие подходы к определению безопасности:

- безопасность туризма как отрасли экономики;
- безопасность туристов как субъектов, пользующихся туристическими услугами;
- безопасность дестинации от туристов, которые могут нанести ей вред.

В ст.14 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 30.12.2008 N 309-ФЗ) под безопасностью туризма понимается личная безопасность туристов, сохранность их имущества и не нанесение ущерба окружающей среде при совершении путешествий.

В узком смысле безопасность туризма включает в себя личную безопасность туристов, а также сохранность их имущества. В широком значении безопасность туризма – это защищенность жизненно важных интересов участников туристского процесса (самостоятельных туристов, потребителей услуг туристской индустрии, предпринимателей туристской индустрии, работников туристской индустрии, социальных общностей (население туристских территорий (районов) и так далее.) от внутренних и внешних угроз безопасности, а также защищенность окружающей среды от негативных факторов, обусловленных развитием туризма.

Необходимо подчеркнуть, что абсолютной безопасности в туризме не бывает; всегда существует некоторый остаточный риск. Следовательно, безопасность – это такой уровень опасности, с которым на данном этапе экономического и туристского развития можно смириться. Безопасность путешествия – это допустимый риск.

Известно, что в основе травматизма и возникновении чрезвычайных ситуаций в туризме часто лежат организационно-психологические причины: низкий уровень профессиональной подготовки; недостаточное воспитание; невнимательность и забывчивость; слабая установка инструктора на соблюдение безопасности; допуск к экстремальным видам туризма лиц с повышенным риском травматизма; пребывание людей в состоянии утомления или других психических состояниях (истерическом, паническом, страха, испуга и так далее). Человек живет в условиях постоянно изменяющихся и количественно увеличивающихся опасностей. Так как деятельность человека потенциально опасна, то безопасность будет заключаться в определении опасностей, угрожающих каждому туристу, и разработке соответствующих способов защиты от них в любых условиях путешествия.

Предприятие ООО «ТА «Вокруг света»» полностью осведомляет своих клиентов о возможных рисках конкретной туристской услуги (туристского маршрута) и мерами по их избеганию, дает всю необходимую информацию для защиты жизни и здоровья своих туристов.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

### ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

#### ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

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

Обслуживание туриста в офисе начинается с приема, установления контакта и выявления его потребностей. При этом сотрудник турфирмы всегда должен помнить, что туристы покупают не свойства турпродукта, а пользу, которая с ним связана. Поэтому основой обслуживания туриста будет не сам туристский продукт и его характеристики, а выгода. В свою очередь, чтобы знать, что является выгодным для туриста, необходимо изучение его потребностей.

#### ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

- о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида – переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

- об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

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

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

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

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

- о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

- о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

- об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из

страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно – эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

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

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

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

- об обеспечении экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем – членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

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

ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

Для продвижения и реализации туристского продукта туроператор, чаще всего, заключает договора с турагентами или же устанавливает непосредственные связи с потребителем. Таким образом, формируются два варианта сбыта турпродукта:

- 1 прямой – непосредственная связь туроператора с потребителем;
- 2 косвенный – не пользование посредника – турагента.

Договор, заключаемый между туроператором и турагентом, содержит описание: условий продвижения и реализации турпродукта турагентом; его полномочия на совершение сделок; возможность турагента заключать субагентские договора; последовательность действий в случае претензий; компенсацию страхового возмещения или денежную сумму по банковской гарантии, размер финансового обеспечения. Договор реализации туристского продукта может быть изменен или расторгнут на основании существенных изменений обстоятельств, например, изменились условия путешествия, сроки, непредсказуемый рост тарифов на транспорт, невозможность осуществить поездку. Туроператор предоставляет гарантии оплаты медицинской помощи, то есть страхование туристов в случае неожиданного заболевания или несчастного случая. Гарантией выполнения туроператором обязательств по договорам реализации туристского продукта является финансовое обеспечение: договор страхования ответственности туроператора или гарантия банка. Туроператор, осуществляя функции производителя турпродукта, занимается выбором туристских услуг, как основных, так и дополнительных, комплектуя их в стандартный туристский пакет услуг.

Реализацию может осуществлять как турагент, так и туроператор. Турагент выполняет продвижение и реализацию турпродукта на основании договора между туроператором и турагентом. Договором предусматривается взаимная ответственность и ответственность каждого перед туристом за предоставление недостоверной информации и неисполнение обязательств. Заключая договор реализации с туристом турагент обязан указать туроператора, сформировавшего тур, способы связи с туроператором – номера телефонов, адрес сайта и электронной почты в интернете и другое. В теории отличие турагентской от туроператорской деятельности заключается в возможности рыночной торговли не только пакетами услуг, сформированными операторами, но и услуг одного предприятия туристской индустрии. Кроме продажи услуг к существенным функциям турагента относятся: консультация и предоставление информации, помощь в организации турпоездки. Таким образом, двумя основополагающими функциями туристских агентств служат оказание информационной услуги и реализация туристских услуг.

ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

При отправлении на отдых в другую страну необходимо иметь при себе определенный набор документов. Некоторые документы вручаются вам в офисе турагентства или в

аэропорту вылета, если об этом была договоренность с турагентством. К этим документам относятся:

- 1) Туристский ваучер
- 2) Авиабилеты
- 3) Страховой полис на медицинское обслуживание
- 4) Заграничный паспорт
- 5) Справка из банка
- 6) Нотариально оформленная доверенность(согласие)
- 7) Ксерокопии
- 8) Адреса и телефоны

Туристский ваучер – это документ устанавливающий право туриста на определенные услуги и подтверждающий факт их оказания. Ваучер разрабатывается посредством туроператора и содержит некоторую информацию (имена и фамилии отдыхающих, их даты рождения, название отеля с указанием категории и типа питания, адреса и телефоны).

Авиабилеты включаются на каждого отдыхающего, в том числе детей,

В билете должны указываться:

- фамилия пассажира;
- номер рейса;
- дата и время вылета;
- а также информация об обратном рейсе;

Заграничный паспорт. Следует помнить, что в некоторых странах требуется, чтобы срок действия паспорта заканчивался не ранее, чем 6 месяцев после прибытия в страну. Если в стране есть визовый порядок въезда, то в паспорте должна быть проставлена соответствующая виза.

Справка из банка. Об обмене валюты или специальное разрешение, если вы собираетесь вывезти наличной валюты на сумму превышающий эквивалент в 3000 долларов США на человека.

Нотариально оформленная доверенность (согласие), если ребенок до 18 лет путешествует без родителей. Если ребенка сопровождает один из родителей, требуется согласие от другого, а если в сопровождении третьих лиц, то согласие от обоих родителей. Также необходимо иметь с собой свидетельство о рождении ребенка или его нотариально заверенную копию.

Ксерокопии авиабилетов, страниц загранпаспорта и внутреннего паспорта с биографическими данными, визами, штампом о регистрационном учете, а также водительского

удостоверения, если оно имеется, кредитных карт и туристского ваучера. Также полезно иметь фотографии на паспорт для себя и детей.

При оформлении туристского путешествия в офисе ООО «ТА «Вокруг света»» турист получает на руки важные документы, подтверждающие его право на получение оплаченных услуг, а также исчерпывающую информацию об этих услугах.

#### ПК 1.5 Оформлять турпакет

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

Турпутёвка – 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.

Полный пакет документов на тур обычно включает в себя:

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

2 Трансфер. Групповой трансфер аэропорт–отель–аэропорт осуществляется на комфортабельных автобусах международного класса. Возможен заказ индивидуального трансфера, и также VIP трансфера. Ваучер на трансфер (очень часто это не отдельный документ, а просто в ваучере на тур/отель указана услуга на трансфер);

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

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

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

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

7 Правовая помощь туристу во время путешествия

Для организации правовой помощи Туристу необходимо связаться с представителем страховой компании, указанным в полисе.

#### ПК 1.6 Выполнять работы по оказанию визовой поддержки потребителю

Чтобы оформить клиенту визу, турфирма ООО «ТА «Вокруг света»» заключает с ним договор поручения (ст. 971 Гражданского кодекса РФ).

По договору поручения турфирма должна:

- исполнять поручение, если только она не передала его другой фирме. Правда, передать поручение клиента иной компании можно лишь в том случае, если это предусмотрено в доверенности, выданной туристом. Иначе (даже если договор поручения и разрешает передоверие) турфирма должна исполнить поручение сама;
- сообщать по требованию клиента все сведения о том, на какой стадии находится его дело;
- своевременно передавать клиенту документы по сделке;
- вернуть клиенту все бумаги, как только фирма выполнит его поручение.

Клиент обязан:

- выдать турфирме доверенность на исполнение договора поручения (в доверенности клиенту нужно указать срок ее действия, а если он не указан, то она действительна в течение года с момента оформления);
- возмещать турфирме ее расходы, но не все, а только те, которые прописаны в договоре (обычно это стоимость самой визы, госпошлина за оформление паспорта);
- своевременно принять от турфирмы все оформленные для него бумаги;
- уплатить турфирме вознаграждение.

#### ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности

Процесс документального оформления отношений туристской фирмы ООО «ТА «Вокруг света»» с туристом включает в себя оформление целого ряда документов договора на оказание туристских услуг, туристской путевки, туристического ваучера, информационного листка, каждый из которых имеет свою информативно–правовую основу, структуру и содержание.

Порядок и условия заключения этих документов регулируется нормами гл. 39 ч. 2 Гражданского кодекса РФ. Кроме того, заключение и исполнение договора на туристское обслуживание должно подчиняться правилам, содержащимся в Законе РФ «О защите прав потребителей» и в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Также применяются подзаконные нормативные акты, регулирующие отдельные вопросы туристско–экскурсионного обслуживания граждан.

1 Договор о туристском обслуживании – это 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. Договор определяет взаимные права и обязанности сторон при организации и проведении поездки (путешествия).

2 Туристская путевка – это письменный акцент оферты туроператора или турагента на продажу пакета услуг, представляющий собой неотъемлемую часть договора на туристское обслуживание, а также документ первичного учета деятельности туроператора или турагента. Путевка, являясь бланком строгой отчетности туроператора, служит подтверждением факта заключения договора обслуживания и его оплату

3 Информационный листок к путевке содержит разделы обязательной и дополнительной информации по маршруту, предназначенной для туристов, и является неотъемлемым приложением к туристской путевке или ваучеру. Содержание обязательной информации устанавливается ФЗ от 24.11.1996 г. № 132–ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. от 05.02.2007 г. № 12–ФЗ) и ГОСТ Р 50690–2000 «Туристско – экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования».

4 Ваучер является документом, который устанавливает право туриста на получение услуг (трансфер, гостиница, питание и другое), входящих в состав оплаченного тура.

5 Памятка туриста – информационный листок, содержащий сведения о социально-политических, климатических, религиозных, культурно – этнических и других особенностях страны временного пребывания.

ПМ.02 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.

Перед отправлением на маршрут руководитель туристской фирмы ООО «ТА «Вокруг света»» (гид, экскурсовод) получает в туристской организации следующие документы:

1 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, схема маршрута с запасными вариантами и график движения группы. Описываются препятствия, встречающиеся на маршруте, и способы их безопасного преодоления. Здесь же помещается краткий план работы инструктора с группой. Выделяется место для замечаний старшего инструктора о проведении похода и работе инструктора. В маршрутной книжке указываются также и общественные должности – обязанности участников похода.

2 План – задание к наряду с указанием всех реквизитов группы:

- номер группы, маршрута, тура, путевок;
- количество человек в группе;
- сроки обслуживания;

- наименование, телефон и адрес организации, купившей путевку (или данные туристов-индивидуалов);

- место встречи с группой; дата и время отправления;
- марка и номер автобуса;
- содержание и график обслуживания;
- адрес принимающего бюро;
- Ф.И.О. и телефон ответственного лица туристской фирмы.

3 План-задание к наряду оформляется менеджером или методистом туристской фирмы и, заверенное его подписью, выдается руководителю тургруппы (гиду).

4 Памятку руководителя тургруппы.

5 Копию калькуляции принимающего бюро путешествий (турфирмы).

6 Копию расчета стоимости путевки.

7 Бланк списка туристов

8 Доверенность на обслуживание туристов, выписанную на его имя в принимающую турфирму (бюро).

9 Бланк отчета.

10 Бланк отзыва туристов о маршруте.

11 Путевую информацию.

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

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

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

- ознакомиться с программой тура, описанием маршрута, данными о месте посещения, инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, пожаре, аварии на транспорте и другое);

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

Экскурсовод (руководитель) туристской группы должен ознакомить всех участников с инструкцией по обеспечению безопасности на экскурсионных маршрутах и требовать их неукоснительного выполнения. В инструктаже экскурсионного маршрута подробно описано что обязаны делать туристы и РТГ, на что имеют право и что запрещается. Также что должен делать РТГ перед началом поездки, во время неё и в промежуточных пунктах путешествия.

Основная обязанность туриста – соблюдение техники безопасности, запрещается употребление алкогольных и наркотических средств. РТГ в первую очередь обязан следить за

безопасностью туристов, их поведением и надлежащим выполнением услуг на маршруте. А при любых форс-мажорных ситуациях сообщать в отправляющую фирму.

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

1 Избегать экстремальных и опасных для пребывания маршрутов, стран, мест, точек и так далее. За границей необходимо соблюдать элементарные нормы разумной осторожности, уважать положения местного законодательства, традиции и обычаи тех стран, куда направляются россияне.

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

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

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

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

В природной среде ситуация, при которой может возникнуть опасность для жизни человека, угроза его здоровью и психическому состоянию может сложиться как в силу стечения случайных обстоятельств, так и по собственной вине (или желанию).

Основа успеха выживания в условиях вынужденной автономии в природе это умение выжить, желание выстоять. Решающее значение имеют действия, совершенные впервые минуты экстремальной ситуации.

Факторы риска:

- 1 травмоопасность;
- 2 воздействие окружающей среды;
- 3 биологическое воздействие;
- 4 психофизиологические нагрузки;
- 5 опасность ультрафиолетового и радиационного излучения, химическое воздействие, токсическое, раздражающее, сенсibiliзирующее воздействие;
- 6 специфические факторы риска.

В аварийной обстановке руководитель группы обязан, проявив всю полноту власти, предупредить возникновение паники, разброда и нарушения единства группы. Он должен четкими распоряжениями и постоянным поддержанием высокой дисциплины пресекать возможные в этой обстановке явления деморализации и депрессии у некоторых туристов.

В первую очередь должна быть оказана помощь пострадавшим. Поскольку для эффективной помощи нередко требуется достаточно много людей, главное в действиях руководителя группы не столько его личное участие, например, в откапывании засыпанного лавиной, сколько быстрая мобилизация туристов на эти работы, умелая их расстановка и квалифицированное руководство в оказании доврачебной помощи. Пострадавших следует эвакуировать из опасного участка и укрыть в защищенном месте.

Обеспечив все меры безопасности на месте и оказав первую помощь пострадавшим, руководитель группы обязан как можно быстрее сообщить о случившемся (с указанием характера чрезвычайного происшествия, его времени, места, наличия пострадавших, их транспортабельности, местонахождения группы, намечаемых действий, требуемой помощи) туристской контрольно-спасательной службе или руководству туристской базы, филиала, приюта.

При отсутствии технических видов связи он должен отправить двух-трех связных из числа опытных туристов.

При организации вынужденных биваков, особенно в холодную погоду, руководитель должен принять все меры для предупреждения замерзания людей. Для этого следует собрать туристов в одном месте, принять все возможные меры защиты от непогоды, развести большой костер.

Обязательно назначение дежурных, которые должны следить за огнем, сушить вещи, кипятить воду и контролировать состояние своих товарищей. В особо неблагоприятных условиях (холод, мокрая одежда, невозможность разжечь костер) в ночное время туристов следует отвлекать от сна рассказами, песнями, физическими упражнениями, периодическими приемами пищи.

Если возникает необходимость разделения группы на 2 – 3 подгруппы (при попадании в аварийную ситуацию, для оказания помощи другой туристской группе, для борьбы со стихийными бедствиями), то руководитель должен в присутствии всех туристов объявить о назначаемых им руководителях подгрупп, объяснить задачи каждой подгруппы, проверить их обеспечение снаряжением, продуктами питания, медикаментами, четко оговорить точное время и место последующей встречи, возможные варианты связи, напомнить основные правила безопасности на маршруте.

Турфирма ООО «ТА «Вокруг света»» проводит тщательные инструктажи для туристов о правилах поведения на маршруте, а также о технике безопасности и многое другое.

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

Плодотворной является идея о связи туристических потребностей с сущностными признаками туриста как человека, путешествующего ради удовольствия или из заинтересованности.

Итак, гид должен фиксировать во время проведения тур маршрута поведение туристов и определять их потребности, таких как телесных потребностей.

На первый план здесь, безусловно, выступает возможность восстановления физического состояния человека, отдых. Эта потребность является такой же важной, как и потребность в питании. Более того, в ряде случаев эта потребность может стать доминирующей. Социальные потребности является неотъемлемым фактором для туристов. Мотив социального самоутверждения человека, потребность в признании со стороны других. Эта потребность может реализовываться по-разному.

Так, она является потребностью в общении с другими людьми, потребностью в межличностной коммуникации. Потребность в общении превратилась в конце XX века в существенный фактор международного туризма.

Жизнь наполняется смыслом, происходит возобновление привлечения к социальным связям, возвращение ощущения социальной востребованности. Духовные потребности – это необходимая часть жизни человека, наряду с потребностями физическими. Удовлетворение духовных потребностей – это самореализация, творческая активность, использование своих способностей и получение удовлетворения от этого:

- духовные потребности – это стремление приобщиться к науке, искусству, культуре;
- реализация духовных потребностей ведет к гармоничному развитию личности;
- духовные потребности отражают социально-классовые отношения.

Во время маршрута руководители «Вокруг Света» всегда прислушиваются к своим туристам. Если у туриста или у группы возникнут особая потребность, руководитель сделает все, что в его силах чтобы удовлетворить ее.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.

Система обеспечения безопасности в туризме основывается на тесном взаимодействии различных структур и включает следующие основные направления деятельности:

- 1 профилактика несчастных случаев;
- 2 информационное обеспечение;
- 3 Обеспечение получения сведений о состоянии природной среды.
- 4 организационно – технический и правовой контроль (оценка тур опыта организаторов и участников тур мероприятий, качества снаряжения и категорий сложности маршрута);
- 5 материально – техническое обеспечение (связь, спец снаряжение);
- 6 подготовка и проведение поисково – спасательных мероприятий;
- 7 реабилитационные мероприятия (лечение, доставка пострадавшего, организация похорон, оказание помощи семье;
- 8 страхование.

Система реагирования на чрезвычайные ситуации – это совокупность подготовленных органов управления, сил, материальных, финансовых и информационных ресурсов, взаимодействие которых регулируется специальным нормативным правовым полем, определяющим порядок противодействия авариям, катастрофам, стихийным бедствиям и их последствиям.

В целях осуществления практической работы по обеспечению безопасности туристов, оказания необходимой помощи лицам, терпящим бедствие, туристские организации могут создавать в соответствии с Федеральным законом «Об аварийно-спасательных службах и статусе спасателей» свои поисково – спасательные формирования. Они взаимодействуют с органами, специально уполномоченными решать задачи ГО, задачи по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций, ПСС МЧС России, местными органами самоуправления.

В случае происшествий на туристском маршруте, создания нестандартных ситуаций, которые представляют угрозу жизни, здоровью или имуществу туристов, территориальный орган МЧС России проводит совместно с туроператором (турагентом), а в случае спортивного или самодетельного туризма – самостоятельно, расследование причин создавшейся ситуации и соответствующий отчет направляет в орган субъекта по вопросам гражданской обороны и чрезвычайным ситуациям при МЧС России в течение 10 рабочих дней после окончания расследования.

Вся деятельность ПСС направлена на решение следующих основных задач по обеспечению безопасности в туризме:

- профилактика и контроль за обеспечением безопасности в туристских (альпинистских) мероприятиях;
- организация и проведение спасательных и поисковых работ;
- участие в расследовании несчастных случаев в туристских и альпинистских мероприятиях;
- подготовка кадров спасательной службы;
- контроль за охраной ОС.

Ликвидация последствий ЧС в туристских мероприятиях органами исполнительной власти субъектов РФ, подведомственными им территориальными и местными органами управления, а также аварийно-спасательными формированиями и аварийно-спасательными службами на месте ЧС проводится в тесном взаимодействии, которое обеспечивается:

- взаимным оповещением и информированием о факте аварии или ЧС, о составе и готовности сил и средств;
- совместными и скоординированными действиями органов управления, сил и средств;
- эффективным управлением работами по спасению пострадавших и ликвидации последствий аварий и ЧС.

При возникновении бедствия на маршруте гид туристской группы компании ООО «ТА «Вокруг света»» обязан принять меры по спасению пострадавших, организовав спасательные работы собственными силами и направив сообщение о происшествии в ПСС МЧС России, в региональный орган управления туризмом.

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

Основной задачей туристического предприятия ООО «ТА «Вокруг света»» является качественное представление туристических услуг.

Это требует выполнение всех специфических требований, диктуемых потребностями рынка и безопасностью услуг. Необходимо учитывать особенности обслуживания, входящие в понятие гостеприимства.

Проблема обеспечения качества продукции носит в современном мире универсальный характер. От того, насколько успешно она решается, зависит многое в развитии любой отрасли. Однако показатели качества, а также проблемы, связанные с выпуском качественной продукции, специфичны для каждой отрасли, в том числе и для сферы туризма.

В настоящий момент понятие качества как категории нормировано и определяется стандартами.

Стандарт – нормативный документ, разработанный на основе соглашения большинства заинтересованных сторон и принятый признанным органом или утвержденный предприятием,

в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы, характеристики, требования и методы, касающиеся определенных объектов стандартизации, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

В соответствии с определением Международной организации по стандартизации (ИСО) качество – это совокупность свойств и характеристик продукта, которые придают ему способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.

Существует также определение качества продукции, приведенное в ГОСТ 15467-79, согласно которому «качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением».

Закон определяет стандартизацию как деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения:

- безопасности продукции, работ, услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества;
- качества продукции, работ, услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии;
- единства измерений;
- экономии всех видов ресурсов.

Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Федеральным законом «О защите прав потребителей».

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий. Отсчет ведется со дня, следующего за днем возвращения туриста из поездки, согласно выписанным ему проездным документам. Претензия, поданная с нарушением претензионного срока, установленного законом, остается без рассмотрения.

Туроператор рассматривает полученную претензию в течении 10 дней с момента получения полного пакета документов. В том случае, если по объективным причинам туроператор не имеет возможности полностью и всесторонне рассмотреть претензию туриста в вышеуказанные сроки и предоставить окончательный ответ, туроператор направляет турагенту промежуточный ответ, в котором указываются все производимые туроператором действия по работе над полученной претензией.

Окончательный ответ на претензию в таком случае направляется турагенту в максимально возможные короткие сроки после полного и всестороннего рассмотрения полученной претензии.

В случае невыполнения турагентом требований по своевременному и правильному предоставлению претензии туроператору вся ответственность по удовлетворению претензии заказчика возлагается на турагента.

Турагент обязуется доводить до сведения туристов и указывать в своих туристических путевках, что претензии при невыполнении или ухудшении условий туристической поездки разрешаются туристом в первую очередь с администрацией отеля или принимающей стороной.

Турист сообщает факты несоответствия условий поездки администрации отеля или принимающей стороне и представителям туроператора и турагента. Претензия должна быть изложена туристом в письменном виде, с подтверждением принимающей стороны о невозможности удовлетворения данной претензии на месте.

Проблемы с туристами при продаже тура:

1 Большинство негативных ситуаций связаны с банальной невнимательностью в работе менеджера по продажам туров. Опечатки в личных данных туристов, путаница в датах и типах питания. Ошибки с визами, например, со слов туристов с их шенгенской визой все в порядке, а за сутки до вылета «случайным» образом выясняется, что виза просрочена год назад и так далее;

2 Очень много конфликтных ситуаций с туристами в турагентстве возникает из – за смены полетных данных в заявке. Перенос времени вылета, смена авиакомпаний, изменение аэропорта вылета/прилета, неожиданные дополнительные посадки по маршруту;

3 Недостоверная реклама, изменение условий тура;

4 Дополнительные денежные расходы. Нередки случаи, когда турфирмы не информируют туриста о том, что стоимость тура не окончательная и может быть изменена, а также что возможны дополнительные расходы.

5 Некачественный сервис;

6 Некачественные страховые услуги;

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Отчет о туристском походе – это документ, по которому МКК оценивает реальный опыт группы, действия туристов на маршруте и грамотность тактических решений. На основании отчета МКК решает вопрос о зачете похода и присвоении разрядов, а судейские коллегии проводят чемпионаты по туризму.

Туристские отчеты – один из основных источников информации о районе путешествия. По ним туристы готовятся к походам, а МКК определяет: соответствует ли сложность заявленного похода квалификации (возможностям) группы. Библиотека туристских отчетов служит информационной основой работы видовых и межвидовых комиссий федераций туризма.

Основная задача туристского отчета – достоверно представить максимум полезной информации о районе путешествия и о конкретных естественных препятствиях. В нем должны быть сведения о путях сообщения с районом похода, особенностях организации передвижения, заповедниках и пограничных зонах, естественных препятствиях, климатических особенностях и другое. Отчет должен рассказать о том, как действовала группа и содержать рекомендации для последующих путешествий.

Отчёт предприятия ООО ТА «Вокруг света» состоит из:

1 Титульный лист;

В нём указывается вид путешествия, категория и нитка маршрута; а также организация, проводящая путешествие; фамилия, имя, отчество руководителя, его домашний адрес и телефон. Желательно указать аналогичные сведения о заместителе руководителя. Внизу ставится год путешествия.

2 Содержание отчёта;

Этот раздел может быть очень объёмным, но главное здесь не количество написанных страниц, а полнота представленной информации.

3 Справочные сведения о маршруте;

Указываются название проводящей организации, страна, республика, город, вид туризма, категория сложности похода, протяженность и сроки похода, номер маршрутной книжки и сведения о полномочиях МКК. Далее следует подробная нитка маршрута, определяющие препятствия, список группы с указанием года рождения, туристского опыта и обязанностей в группе, приводятся адреса для консультаций;

4 Характеристика района и маршрута похода;

Подробное описание района и маршрута похода:

- географическое положение;
- общая смысловая идея похода;
- варианты подъезда и выезда с маршрута (вид транспорта, расписание, время в пути, стоимость, другие возможности проезда);
- сведения о возможности организации заброски продуктов на маршруте;
- запасные и аварийные варианты данного маршрута;

– сведения о медицинских пунктах, музеях, магазинах, адреса и телефоны поисково-спасательной службы, туристских организаций.

#### 5 Графика движения;

В графике указывается номер дня пути, дата, пройденный участок пути за день. В конце таблицы указывается общая протяженность, продолжительность и общий перепад высот активной части маршрута. График движения заполняется от пункта сбора группы в поход и до пункта разъезда участников по месту жительства. Протяжённость и ходовое время линейных радиальных выходов указываются в одну сторону. Общий перепад высот считается суммированием высоты подъемов и спусков.

#### 6 Техническое описание маршрута;

График движения по маршруту, или, как его часто называют, календарный план-график похода – это график движения по маршруту и осуществления запланированных походных мероприятий. График движения основан на разработанном маршруте.

#### 7 Картографический материал;

Картографический материал должен состоять из:

– обзорной схемы района похода (указываются начальный и конечный пункт похода, маршрут, ночлеги, запасные и аварийные варианты, стыковка отдельных листов карты, если они выполнены на отдельных листах).

– маршрутной карты (группа наносит свой маршрут на имеющуюся карту. Маршрутная карта должна быть выполнена в цвете или раскрашена, масштаб карты не мельче 1:100000. Возможно выполнение схем и карт на отдельные дни пути, при этом на мелкомасштабной обзорной схеме показывается взаимное расположение карт).

#### 8 Сведения о материальном оснащении группы;

Приводится список специального снаряжения, особенности и рекомендации по использованию личного и группового снаряжения, продуктов на данном маршруте и в данных природных условиях. Приводится расчет веса рюкзака участников, меры по снижению веса рюкзака (заброски, докупки, использование транспорта и тому подобное). Наличие полного списка общего личного, группового снаряжения, продуктов питания и медицинской аптечки не оценивается и не рекомендуется.

#### 9 Выводы и рекомендации;

В этом разделе подводятся итоги, делаются выводы о достижении поставленных целей. Даются рекомендации по выбору района и нитки маршрута, перечень наиболее интересных природных, исторических и других объектов.

#### 10 Качество оформления отчёта.

ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

В отчетной документации приводятся итоги путешествия, даются выводы по принятым в походе тактическим и техническим решениям, рекомендации по прохождению маршрута, отдельных препятствий, предлагаются наиболее интересные варианты.

ООО «ТА «Вокруг Света» ведет документооборот согласно закону от 21.11.1996 г. N 129 – ФЗ «О бухгалтерском учете». Ответственность за организацию бухгалтерского учета возложена на генерального директора, который своим приказом утверждает все документы в турфирме.

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

В быстро изменяющихся условиях рынка важнейшей маркетинговой функцией любого туристического предприятия является проведение маркетинговых исследований.

Без них компания не сможет ориентироваться в бизнес – среде, узнать характеристики интересующих её рынков, изучить действия конкурентов и потребности своих клиентов.

Для формирования востребованного туристского продукта необходимо провести маркетинговые исследования рынка туристских услуг, которые включают в себя следующие этапы:

- 1 определение потребностей потенциальных туристов;
- 2 анализ рынка конкурентов; определение целевой аудитории;
- 3 исследование трендов на рынке туризма;
- 4 определение ценовой политики;

5 разработка маркетинговой стратегии. Чтобы не отставать от других туркомпаний, и следить за потоком туристов ООО «ТА «Вокруг Света» собирает информацию через другие турагентства, проводят swot–анализ для выявления сильных и слабых сторон и дальнейшего планирования бизнес – плана.

ПК 3.3 Формировать туристский продукт

Тур проектирование – это начальная стадия разработки туристической продукции, которая непосредственно основывается и во многом определяется результатами маркетингового исследования потребностей туристического рынка и предложений основных конкурентов на местном рынке.

При формировании туристического продукта важно учитывать требования потенциальных клиентов, поэтому фирме необходимо определить целевую группу потребителей, на которую направлен ее продукт, то есть выбрать иностранного партнера.

Проект есть не конкретизированное (в точности до наименований отелей, перевозчиков, цен) представление о будущей туристической программе, которое обычно содержит следующую информацию:

- определение рекреационной специализации туристского направления (например, ландшафтные красоты, исторические памятники, уникальные возможности поправки здоровья и так далее.);

- проложенный маршрут (пункт отправления, перечень пунктов стоянок, пункт прибытия);

- перечень применяемых в туре услуг поставщиков (отели и перевозчики);

- возможности и качество оказания дополнительных услуг в туре.

Согласно ГОСТ Р 50681–94 «Туристско – экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» проектирование туристской услуги осуществляется в последовательности:

- установление нормируемых характеристик услуги;

- установление технологии процесса обслуживания туристов;

- разработка технологической документации;

- определение методов контроля качества;

- анализ проекта;

- представление проекта на утверждение.

Создание нового турпродукта последовательно проходить через следующие этапы:

1) генерирование идей относительно турпродукта, его количественных и качественных свойств на основе постоянного изучения действительного и потенциального спроса. Эта работа должна проводиться постоянно, так как в туризме мода, привязанности, предпочтения часто меняются;

2) разработка концепции нового турпродукта. Заключается в предоставлении ему конкретных потребительских свойств, соответствующих спросу целевого рынка и материально–техническим и финансовым возможностям турфирмы. Имеется в виду выбор маршрута, программы, вида туризма, набора и классности услуг;

3) пробный маркетинг, означающий продажу на рынке первой партии нового турпродукта с целью определения отношения к нему потенциальных покупателей, а также выявления и устранения возможных недостатков;

4) коммерциализация нового турпродукта, заключающаяся в организации его массовой продажи.

#### ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта

Расчет стоимости туристского продукта основывается на многих факторах, и включает в себя следующие компоненты:

1 стоимость билетов в зависимости от выбранного варианта транспорта;

2 стоимость размещения в отеле или другом типе размещения;

- 3 стоимость экскурсий и других мероприятий, которые входят в программу тура;
- 4 стоимость питания;
- 5 стоимость трансфера;
- 6 стоимость визы и других документов;
- 7 стоимость страховки;
- 8 необходимую прибыль компании.

После вычисления стоимости каждого компонента можно определить общую стоимость туристического продукта.

Расчет стоимости туристского продукта является важным аспектом в ООО «ТА «Вокруг Света», который требует постоянной оценки и анализа, чтобы быть конкурентоспособным на рынке.

## 6 Индивидуальное задание

### Составление отчёта руководителя туристкой группы

Отчет о туристском походе – это документ, по которому МКК оценивает реальный опыт группы, оценивает действия туристов на маршруте и грамотность тактических решений. На основании отчетов МКК решает вопрос о зачете похода и присвоения разрядов. На основе отчетов судейские коллегии проводят чемпионаты по туризму.

Отчеты – один из основных источников информации о районе путешествия. По ним туристы готовятся к походам. По материалам из отчетов, представляемым при утверждении маршрута, МКК решает: соответствует ли сложность заявленного похода квалификации (возможностям) группы. Библиотека туристских отчетов служит информационной основой работы видовых и межвидовых комиссий федераций туризма.

Основная задача туристского отчета – передать максимум достоверной полезной информации о районе путешествия и о конкретных локальных препятствиях. В нем должны быть сведения о путях сообщения с районом похода, особенностях организации передвижения, заповедниках и пограничных зонах, естественных препятствиях, климатических особенностях и другое. Отчет должен рассказать о том, как действовала группа и содержать рекомендации для последующих путешествий.

1 Отчет должен содержать только достоверную информацию.

Отчет должен однозначно отвечать на вопрос: где и как пролегал маршрут, как действовала группа при его прохождении. Отчет помимо чисто технических описаний может содержать впечатления участников группы по поводу района, нитки маршрута и пройденных препятствий.

2 Отчет о туристском походе может быть письменным или устным. Представление письменного отчета обязательно для походов 4-6 к.с, а также для походов участвующих в чемпионатах по туризму. Во всех остальных случаях, а также для походов 1-3 к.с. форму отчета, его объем и содержание устанавливает МКК при рассмотрении заявочных материалов, учитывая новизну и наличие информации по данному району в библиотеке МКК. Решение МКК записывается в маршрутной книжке. Раздел «Техническое описание маршрута» в привязке к «Развернутому графику маршрута» обязателен для всех отчетов.

3 Вместе с отчетом в МКК представляются маршрутная книжка или ее ксерокопия и документы, подтверждающие прохождение маршрута, заполненные справки о зачете путешествия установленного образца на всех участников.

4 Устный отчет производится руководителем и участниками группы на заседании МКК. При этом представляются документы, фотографии, видеоматериалы и другое, а также карты и схемы маршрута. Устный отчет строится по разделам письменного отчёта.

5 Письменный отчет должен выполняться машинописным (компьютерным) способом, иметь сквозную нумерацию страниц, обязательно иметь твёрдый переплёт, обеспечивающий длительную сохранность отчета.

6 Фотографии и зарисовки, входящие в отчет, должны характеризовать сложные участки маршрута и действия группы на них, обеспечивать последующим группам ориентирование на местности, отображать природу и достопримечательности района. На фотографиях наносится пройденный и рекомендуемый маршрут, а также выделяются опасные зоны. Фотографии должны иметь сквозную нумерацию и в обязательном порядке иметь подписи, позволяющие опознать отображенный объект без обращения к тексту отчета. В тексте отчета должны быть ссылки на фотографии и другой иллюстрированный материал.

7 К отчету прилагается обзорная карта (схема) района похода с нанесенным маршрутом, запасными вариантами, направлениями движения и возможной эвакуации, а также места ночлегов с указанием их порядковых номеров и дат, и основных препятствий. Карта может дополняться эскизами или крупномасштабными схемами сложных участков, с указаниями линии движения, ориентиров и точек фотосъемки.

– Для походов со значительными перепадами высот, водных и спелеопоходов составляется профиль маршрута (высотный график).

– В отчетах о водных походах приводятся лоции с указанием препятствий и их ориентиров, схемы препятствий с нанесением пути прохождения, мест страховки и швартовки.

– В отчетах о спелеопоходах приводятся топографические материалы по подземным полостям.

– В отчетах об автомото – походах указываются пункты возможной заправки и ремонта транспортных средств.

Отчёт предприятия ООО ТА «Вокруг света» состоит из:

1 титульный лист;

2 содержание;

3 справочные сведения о походе

Группа сообщает номер школы (название учреждения), округ, район похода, вид туризма, категоричность, нитку маршрута, протяженность, продолжительность активной части, сроки похода, номер маршрутной книжки, состав группы (с указанием года рождения, туристского опыта и обязанностей участников и руководителей). Для водных походов

дополнительно указывается распределение участников по экипажам. Состав группы может быть на отдельном листе;

#### 4 характеристика района похода

Дается краткое описание района похода: географическое положение, сведения о туристских возможностях района, пути подъезда и выезда с маршрута, сведения о возможности и об организации заброски продуктов на маршруте, аварийные и запасные варианты маршрута, сведения о медицинских пунктах, музеях, магазинах, адреса и телефоны поисково – спасательной службы, туристских организаций;

#### 5 график движения

В таблице указывается порядковый номер дня пути, дата, пройденный участок маршрута (от – до), километраж, чистое ходовое время, перепад высот за день (кроме водных походов), естественные препятствия и их категории трудности (кроме водных походов), способ передвижения, реальная погода. В конце таблицы указывается общая протяженность, продолжительность и суммарный перепад высоты активной части маршрута. График движения заполняется от Москвы до Москвы. Километраж и ходовое время линейных радиальных выходов указываются в одну сторону. Перепад высот считается суммированием высоты подъемов и спусков. Таблица метеонаблюдений может быть выполнена на отдельном листе;

#### 6 техническое описание маршрута

В хронологическом порядке дается описание прохождения маршрута группой: ориентиры и расстояния между ними, направления движения, наличие и характеристика троп, дорог, растительности, рельефа, рек, населенных пунктов, мест ночлега, купания (если они проводятся), наличие источников питьевой воды, описание сложных участков и действий группы при их преодолении, применяемая страховка и меры безопасности;

Основные требования к техническому описанию:

- 1) описание действий самой группы на маршруте;
- 2) соответствие карте и иллюстрациям;
- 3) возможность использования его другими группами при подготовке и проведении похода.

Для водного похода техническое описание маршрута должно представлять собой не только лоцию реки, но и описание действий группы при преодолении препятствий.

#### 7 картографический материал

Картографический материал должен состоять из:

- 1) обзорной схемы района похода;
- 2) маршрутной карты.

На обзорной мелкомасштабной схеме района похода указываются начальный и конечный пункт похода, маршрут, места ночлегов, стыковка отдельных листов карты.

Маршрутная карта:

Группа вычерчивает схему пути или наносит свой маршрут на имеющийся картографический материал с корректировкой по «нитке» прохождения маршрута.

Возможно выполнение схем и карт на отдельные дни пути, при этом на мелкомасштабной обзорной схеме показывается взаимное расположение схем на участках маршрута.

На всех картах применяются условные топографические знаки, действующие в настоящее время. Условными знаками, установленными группой, показываются маршрут, места ночлегов, дневков, даты, экскурсионные объекты и другие объекты, имеющие интерес для туристов. Таблица введенных условных знаков прилагается. На каждом листе схемы, карты показывается линия С – Ю, масштаб, рамка, указывается автор корректировки или вычерчивания;

8 сведения о материальном оснащении группы

Приводятся: списки личного и группового снаряжения, ремнабора, медицинской аптечки, рекомендации по использованию снаряжения и продуктов на данном маршруте и в данных природных условиях;

9 заключение и рекомендации

Даются рекомендации по выбору района и нитки маршрута, по посещению интересных мест, указываются изменения маршрута и его причины. Приводится информация о познавательном и воспитательном значении похода для участников, список использованной литературы, отчетов и тому подобное.

Оформления отчета:

Отчет о походе делается в жестком переплете формата А4 в одном или нескольких томах. Отчет должен быть оформлен аккуратно, красочно, с использованием иллюстративного материала (рисунки, фотографии, открытки и тому подобное). Фотографии должны быть сделаны в данном походе. Иллюстративный материал должен пояснять и подтверждать прохождение маршрута на сложных участках. В их число должна входить общая фотография всей группы на маршруте. Фотографии должны иметь подписи и обозначены характерные ориентиры, путь группы. Страницы отчета должны быть пронумерованы, отчет снабжен оглавлением, должны быть указаны авторы разделов.

## Заключение

Во время прохождения практики мной были освоены те знания, которые я получала из теории на занятиях. Для примера исследования было выбрано предприятие ООО «ТА «Вокруг света»».

Качество туристского обслуживания является одним из важнейших факторов успешной деятельности туристского предприятия. Качество становится незаменимым инструментом в конкурентной борьбе. Туристы, которые довольны обслуживанием в гостиницах, ресторанах, бюро услуг, туристских комплексах определенных стран, становятся их активными пропагандистами.

Турфирма ООО «ТА «Вокруг света»» была основана в 2001 году и работает уже более 22 лет. Компания предлагает туры, как и по России так и по таким туристическим направлениям как: Европа, Турция, Южная Америка, Мальдивы и многие другие. Так же турагентство предоставляет образовательные программы для детей и для взрослых: США, Канада, Англия, Мальта, Австралия, Новая Зеландия, Китай, Южная Корея. Предоставляет услуги по бронированию и приобретению ж/д билетов и авиабилетов на всех направлениях. Организует эксклюзивные услуги лечебно – оздоровительного отдыха, туры по всему миру, визирование, оформление страховых полисов, авторские туры, продажу билетов, бронирование отелей, обслуживание VIP – туристов.

В своей работе персонал фирмы ООО «ТА «Вокруг света»» придерживается следующих этических норм и правил:

1 честно и точно выполняет свои служебные обязанности, распоряжения руководителей и заказы туристов;

2 сотрудники дисциплинированным, деловитым, вежливым, корректным и тактичным, приветливым и доброжелательным, проявлять уважение в обращении с туристами и между собой;

3 постоянно повышают свое профессиональное мастерство и культуру обслуживания; умеют дать четкий, точный ответ на поставленный посетителем вопрос; владеют информацией, необходимой для потребителя;

4 поддерживают общий психологический климат в коллективе;

5 демонстрируют постоянную готовность оказания помощи туристам. Проявляют понимание, учет желаний и потребностей туристов и активно содействуют их удовлетворению, выслушивают пожелания и принимают заказы на услуги с полным сознанием их важности для туриста;

## Список использованных источников

- 1 Об утверждении Правил оказаний услуг по реализации туристского продукта. Часть третья. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (ред. от 23.11.2020) [Сайт] // СПС «Консультант Плюс» – URL: <https://www.consultant.ru> (Дата обращения 28.11.2023)
- 2 Обеспечение безопасности в сфере туризма: Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) [Сайт] // «Судебные и нормативные акты РФ» –URL: <https://sudact.ru> (Дата обращения 1.12.2023)
- 3 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 14 ноября 1996 года № 132 – ФЗ (посл.ред. от 09.03.2021 N 45–ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2021. – № 49. – с. 5491 (Дата обращения: 1.12.2023).
- 4 Информирование потребителя о туристских продуктах [Сайт] – URL: <https://megalektsii.ru/> (Дата обращения 2.12.2023)
- 5 Баранов, А. С. Информационно – экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько; под ред. Е.И. Богданова. – Москва: ИНФРА – М, 2021. – 383 с. (Дата обращения 3.12.2023)
- 6 Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма: учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомолова, В. П. Орловская; под ред. проф. Е. И. Богданова. – Москва: ИНФРА – М, 2021. – 318 с. (Дата обращения 4.12.2023)
- 7 Предоставление услуг по сопровождению туристов [Сайт] – URL: <https://spravochnick.ru> (Дата обращения: 5.12.2023)
- 8 Студопедия. Информационные технологии в офисе туристского предприятия [сайт]. – URL: [https://studopedia.ru/11\\_245667\\_informatsionnie-tehnologii-v-ofise-turistskogo-predpriyatiya.html](https://studopedia.ru/11_245667_informatsionnie-tehnologii-v-ofise-turistskogo-predpriyatiya.html) (дата обращения: 6.12.2023).
- 9 Ходзинская Е. Использование информационных технологий в работе офиса турфирмы / Е. Ходзинская // Pandia. /URL: <https://pandia.ru/text/80/267/45815.php> (дата обращения: 9.12.2023).
- 10 Способы продвижения турпродукта – организация туристской индустрии и географии туризма // «Студенческие реформы». – URL: [https://studref.com/377821/turizm/sposoby\\_prodvizheniya\\_turprodukta](https://studref.com/377821/turizm/sposoby_prodvizheniya_turprodukta) (дата обращения: 10.12.2023)



## Приложение Б

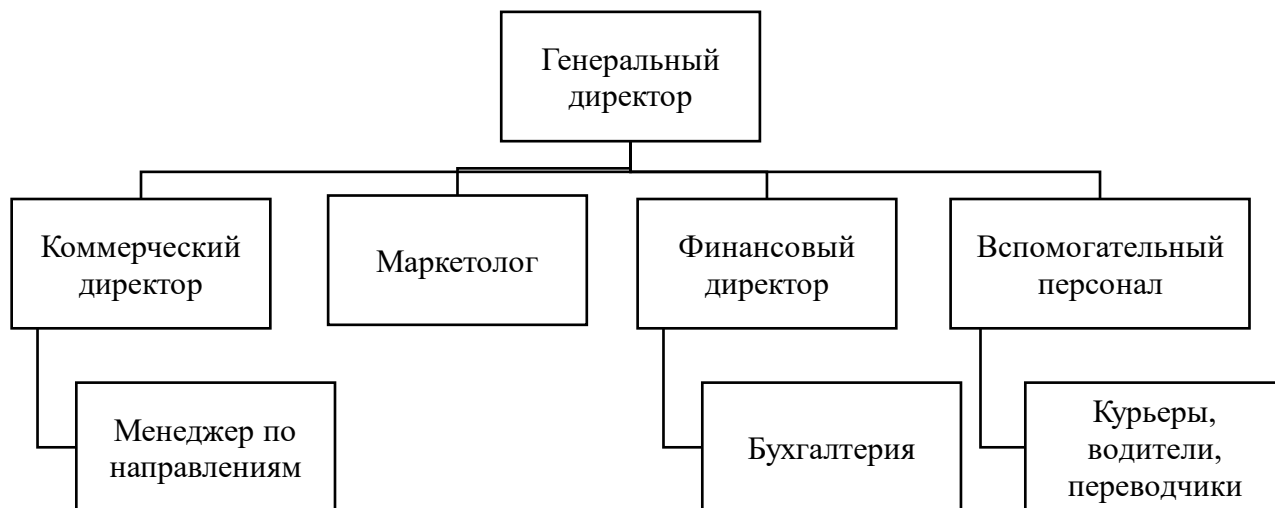
Линейная организационная система управления  
ООО «ТА «Вокруг света»»

Рисунок Б.1 – Схема организационной системы управления ООО «ТА «Вокруг света»»

## Приложение В

### Официальный сайт турфирмы ООО «ТА «Вокруг света»»

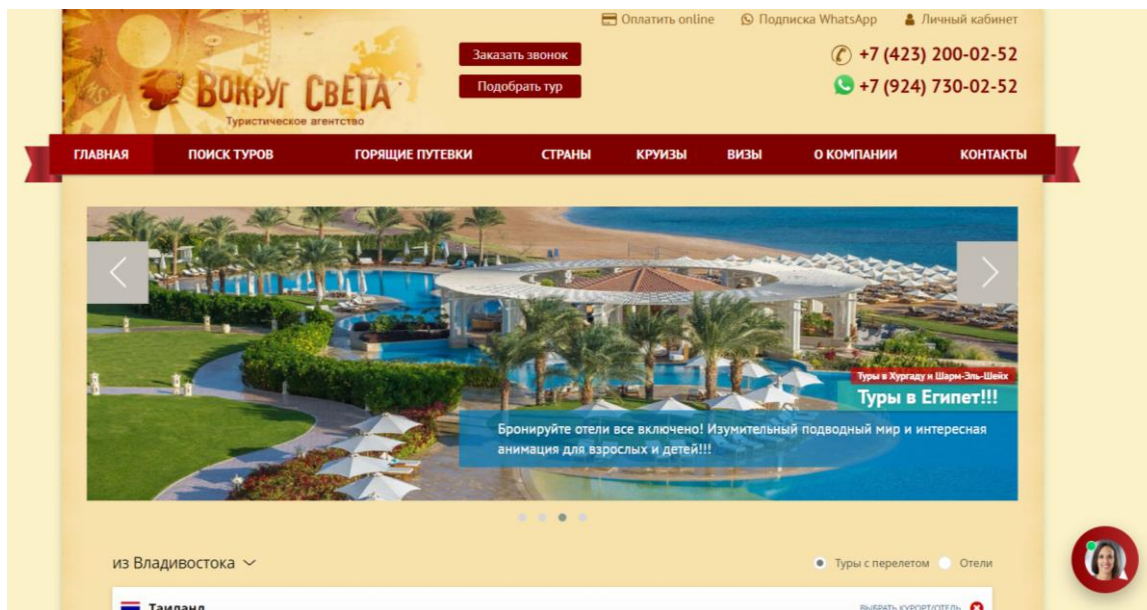


Рисунок В.1 – Сайт турфирмы ООО «ТА «Вокруг света»»

## Индивидуальное задание по производственной (по профилю специальности) практике

Студентка, Глущенко Вера Сергеевна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм, прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часа с «28» ноября 2023 г. по «25» декабря 2023 г. в организации ООО «ТА «Вокруг света»»

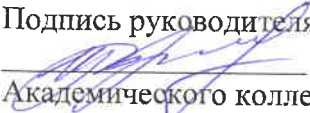
Виды и объем работ в период производственной (по профилю специальности) практики

| № п/п | Вид работ                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Кол-во часов |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1     | Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику.<br>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 2023 г.

Срок сдачи отчета по практике «25» декабря 2023 г.

Подпись руководителя практики

 / Григорьевская И.В., преподаватель  
Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Глущенко Вера Сергеевна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часа с «28» ноября 2023 г. по «25» декабря 2023 г. в организации

ООО «ТА «Вакансия»»

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                                                  | Отлично                                                                             |
|                                   | ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах                                   | Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов          | Отлично                                                                             |
|                                   | 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 | Хорошо                                                                              |
|                                   | ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя              | Составление бланков, необходимых для реализации турпродукт                                                              | Отлично                                                                             |
|                                   | ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)                         | Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта                                                | Отлично                                                                             |
|                                   | ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю                         | Доставка туроператору пакета документов для получения виз                                                               | Хорошо                                                                              |
|                                   | ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности                                             | Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности                               | Отлично                                                                             |

| <b>Итоговая оценка по ПМ 01. Предоставление турагентских услуг</b>             |                                                                                                                              |                                                                                   |         |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Предоставление услуг по сопровождению туристов                                 | ПК 2.1<br>Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут                          | Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут                  | Отлично |
|                                                                                | ПК 2.2<br>Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте                                                          | Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках                   | Хорошо  |
|                                                                                | ПК 2.3<br>Координировать и контролировать действия туристов на маршруте                                                      | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте | Хорошо  |
|                                                                                | ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте                                                                        | Взаимодействие со службами быстрого реагирования                                  | Отлично |
|                                                                                | ПК 2.5<br>Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной                                                 | Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания                           | Отлично |
|                                                                                | ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке                                                                  | Сбор и анализ документов строгой отчетности                                       | Отлично |
| <b>Итоговая оценка по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов</b> |                                                                                                                              |                                                                                   |         |
| Предоставление туроператорских услуг                                           | ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке                                                                  | Составление отчета руководителя туристской группы                                 | Отлично |
|                                                                                | ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта | Проведение анализа деятельности других туркомпаний                                | Отлично |
|                                                                                | ПК 3.3 Формировать туристский продукт                                                                                        | Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов                  | Отлично |

|                                                                    |                                                    |                             |         |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------|---------|
|                                                                    | ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта | Работа с запросами клиентов | Отлично |
| Промежуточная оценка по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг |                                                    |                             |         |

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

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

Дата 24 декабря 2023 г.

Оценка за практику 5

Руководитель практики от предприятия

подпись

Ф.И.О.

М.П.



# ДНЕВНИК

## прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Глущенко Вера Сергеевна

Специальность/профессия «Туризм», специалист по туризму

Группа СО-ТУ-21-1

Место прохождения практики ООО «ТА «Вокруг света»

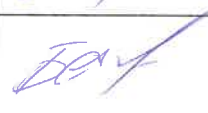
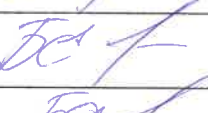
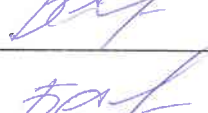
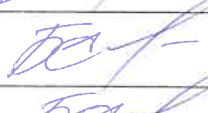
Сроки прохождения с «28.11.2023» по «25.12.2023»

Инструктаж на рабочем месте «28» ноября 2023 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.<br>Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии. | 5      |    |
| 29.11.2022 | Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям                                                                                                                                                                                                                                     | 5      |  |
| 30.11.2022 | Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов                                                                                                                                                                                             | 5      |  |
| 01.12.2022 | Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов                                                                                                                                                                                    | 5      |  |
| 02.12.2022 | Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта                                                                                                                                                                                                                                                | 5      |  |
| 04.12.2022 | Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта                                                                                                                                                                                                                                   | 5      |  |
| 05.12.2022 | Доставка туроператору пакета документов для получения виз                                                                                                                                                                                                                                                  | 5      |  |
| 06.12.2022 | Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности                                                                                                                                                                                                                  | 4      |  |
| 07.12.2022 | Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут                                                                                                                                                                                                                                           | 5      |  |
| 08.12.2022 | Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках                                                                                                                                                                                                                                            | 4      |  |
| 09.12.2022 | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте.                                                                                                                                                                                                                         | 4      |  |
| 11.12.2022 | Взаимодействие со службами быстрого                                                                                                                                                                                                                                                                        | 5      |  |

|                           |                                                                  |   |     |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------|---|-----|
|                           | реагирования                                                     |   |     |
| 12.12.2022                | Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания          | 5 | Бел |
| 13.12.2022                | Сбор и анализ документов строгой отчетности                      | 5 | Бел |
| 14.12.2022-<br>15.12.2022 | Составление отчета руководителя туристской группы                | 5 | Бел |
| 16.12.2022-<br>18.12.2022 | Проведение анализа деятельности других туркомпаний               | 5 | Бел |
| 19.12.2022-<br>20.12.2022 | Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов | 5 | Бел |
| 21.12.2022-<br>22.12.2022 | Работа с запросами клиентов                                      | 5 | Бел |
| 23.12.2021-<br>25.12.2021 | Составление отчета                                               | 5 | Бел |
| 25.12.2022                | Дифференцированный зачет                                         | 5 | Бел |

Руководитель

М.П.



Бел  
подпись

Белюс А. Г.  
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента  
Глущенко Веры Сергеевны  
группы СО-ТУ-21-1 при прохождении производственной  
(по профилю специальности) практики

| Код    | Общие компетенции                                                                                                                                       | Основные показатели оценки результата                                                                                                 | ***Уровень<br>(низкий,<br>средний,<br>высокий) |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| ОК 01  | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес                                                   | Демонстрация интереса к своей будущей профессии                                                                                       | Высокий                                        |
| 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 | Высокий                                        |
| ОК 03  | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность                                                                | Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области                                                     | Высокий                                        |
| 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                                     | Высокий                                        |
| ОК 05  | Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности                                                                | Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности                                                  | Высокий                                        |
| ОК 07  | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями                                                           | Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг                                                                            | Высокий                                        |
| ОК 09  | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий                                                      | Самоанализ и коррекция собственной работы                                                                                             | Средний                                        |
| 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                                               | Высокий                                        |
| ОК 11  | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности                                                                      | Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания                                                  | Высокий                                        |
| ПК 1.1 | Выявлять и анализировать                                                                                                                                | Предоставление турпродукта                                                                                                            | Высокий                                        |

|        |                                                                                           |                                                                                                                                                 |         |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|        | запросы потребителя и возможности их реализации                                           | индивидуальным и корпоративным потребителям                                                                                                     | Высокий |
| ПК 1.2 | Информировать потребителя о туристских продуктах                                          | Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов                                  | Средний |
| ПК 1.3 | Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта        | Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта                                                                        | Высокий |
| ПК 1.4 | Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя                     | Принятие денежных средств за оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности                                                   | Средний |
| ПК 1.5 | Оформлять турпакет (турпутевки, выучеры, страховые полисы)                                | Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта                                                                        | Высокий |
| 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 | Высокий |
| ПК 1.7 | Оформлять документы строгой отчетности                                                    | Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта                                                                          | Высокий |
| 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                                            | Высокий |
| ПК 2.2 | Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте                                 | Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности                               | Высокий |
| ПК 2.3 | Координировать и контролировать действия туристов на маршруте                             | Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста                                                                           | Высокий |
| ПК 2.4 | Обеспечивать безопасность туристов на маршруте                                            | Принятие решения в сложных и экстремальных условиях                                                                                             | Высокий |
| ПК 2.5 | Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной                        | Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания                                                                                         | Высокий |
| ПК 2.6 | Оформлять отчетную документацию о туристской поездке                                      | Составление отчета руководителя туристской группы                                                                                               | Высокий |
| ПК 3.1 | Оформлять отчетную документацию о туристской поездке                                      | Составление отчета руководителя туристской группы                                                                                               | Высокий |
| ПК 3.2 | Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования          | Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа                                                                                    | Высокий |

|        |                                      |             |                                                                        |        |                |
|--------|--------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------|--------|----------------|
|        | востребованного<br>продукта          | туристского | деятельности<br>туркомпаний                                            | других | <i>высокий</i> |
| ПК 3.3 | Формировать<br>продукт               | туристский  | Составление программы туров<br>для российских и зарубежных<br>клиентов |        | <i>высокий</i> |
| ПК 3.4 | Рассчитывать<br>туристского продукта | стоимость   | Расчет себестоимости турпакета<br>и определение цены турпродукта       |        | <i>высокий</i> |

Руководитель практики (от организации)

*Борис Е. Ю.*  
подпись

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.



## Характеристика

Студент-практикант 3 курса специальности «Туризм» проходила производственную практику в туристской фирме ООО «ТА «Вокруг света» с «28» ноября 2023 года по «25» декабря 2023 года.

В ходе прохождения практики Глущенко Вера Сергеевна проявила себя как ответственный и порядочный работник, добросовестно выполняя все данные поручения. Легко находила общий язык с коллективом, соблюдала производственный режим и дисциплину работы.

На основе полученного материала изучала экономические показатели предприятия, определила специализацию, ознакомилась с развитием различных направлений туризма.

За время прохождения практики зарекомендовала себя с положительной стороны.

По результатам практики заслуживает оценку «Отлично»

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

Бойко Е.Ю

М.П

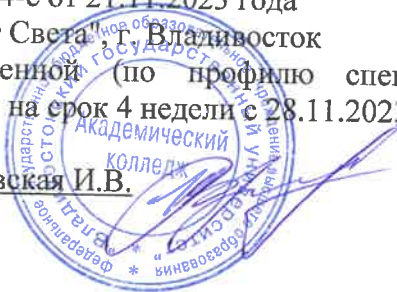


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владивостокский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ВВГУ»)

### НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Глущенко Вера Сергеевна  
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-21-1  
согласно приказу ректора № 10244-с от 21.11.2023 года  
направляется в ООО "ТА "Вокруг Света", г. Владивосток  
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по  
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 4 недели с 28.11.2023 года по 25.12.2023 года.

Руководитель практики Григорьевская И.В.



### Отметки о выполнении и сроках практики

| Наименование предприятия | Отметка о прибытии и<br>убытии | Печать, подпись                                                                       |
|--------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ООО "ТД "Восток-Свет"    | 28.11.23                       |   |
|                          | 25.12.23                       |  |