



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

Академический колледж

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

период с «22» июня по «28» июня 2022 года

Студент группы СО-ТУ-20-2

подпись

Демонова Д.Е.

Наименование предприятия: ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Руководитель практики от предприятия

подпись

Алексеев С.И.

Отчет защищен:

с оценкой

подпись

Руководитель практики от ООО

подпись

Тен Ж.А.

Владивосток 2022

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро».....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	10
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»	15
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»	19
2. Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»	23
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро».....	23
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро».....	24
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро».....	25
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	27
4 Система обеспечения безопасности	30
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	32
6 Индивидуальное задание	41
Заключение.....	42
Список использованных источников.....	43
Приложение А. Награды ООО «ДВ «Фрегат Аэро»	45
Приложение Б. Устав ООО «ДВ «Фрегат Аэро»	57
Приложение В. Лицензия РТО 000170 о праве ведения туристской деятельности ООО «ДВ «Фрегат Аэро»	58
Приложение Г. Свидетельство о внесении сведений в Общероссийский единый добровольный реестр турагентов Ассоциации «Турпомощь».....	59
Приложение Д. Свидетельство «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»	60
Приложение Е. Подарочный сертификат ООО «ДВ «Фрегат Аэро».....	61
Приложение Ж. Безлимитный проездной ваучер JR Pass	62
Приложение З. Карта АРЕС (АТЭС).....	63
Приложение И. Офис ООО «ДВ «Фрегат Аэро»	64
Приложение К. Наружная реклама ООО «ДВ «Фрегат Аэро».....	65

Введение

В настоящее время туризм является одной из важнейших экономических отраслей. Страны, в которых развит туризм, получают стабильный доход. Поэтому каждое государство заинтересовано в том, чтобы поток путешественников увеличивался.

Возможность посещать разные города и страны позволяет туристам знакомиться с другими культурами и ценностями, осматривать интересные достопримечательности. Сейчас можно без труда выбрать место для проведения отпуска. Большинство стран открыто для путешественников, кроме того, стоимость путевок стала доступной для граждан с разным уровнем дохода.

Люди начали ездить за границу, чтобы восстановить силы, поправить здоровье, получить образование или заработать деньги. А после того, как были построены транспортные системы, туризм стал одним из любимых вариантов досуга всех слоев общества [1].

Туризм как вид деятельности является одной из экономических отраслей, поэтому возникает необходимость в специалистах по туризму. Для этого многие вузы открывают специальность «туризм». В процессе обучения этой профессии особое внимание уделяется изучению географии и иностранных языков, а также бизнес-процессов, связанных с туристской деятельностью [2].

Организации, занимающиеся составлением и продажей туров, называются туристско-экскурсионными организациями. На практике они могут называться по-разному: туристские бюро, бюро путешествий, турагентства и т. д. Но с точки зрения вида предпринимательства на туристском рынке их можно подразделить на туристские агентства и туристские операторы.

Туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров и предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим турам, рассчитывает цены на туры, передает туры турагенту для их последующей реализации туристам.

Турагент приобретает туры у туроператора и реализует их потребителю. Турагент добавляет к приобретаемому туру проезд туристов от места их проживания до первого по маршруту пункта размещения, от последнего на маршруте пункта размещения и обратно.

Главной рыночной задачей как турагента, так и туроператора являются обретение устойчивого положения на туристском рынке и получение устойчивой прибыли. Необходимо найти свою нишу, свой сегмент потребителей на основе дифференциации туристского рынка [3].

В период с 22 июня по 28 июня 2022 года я проходила производственную практику в ООО «ДВ «Фрегат Аэро». Производственная практика является важнейшей составной частью учебного процесса. Цель данной практики состояла в том, чтобы приобрести профессиональные навыки самостоятельной работы в подразделениях туристского предприятия, обеспечить ознакомление с организацией производства и работой компании, правилами взаимодействия и знакомство с трудовым коллективом. А также выполнение поставленных задач практики.

Задачи практики:

- контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тур-группы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут;

- анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия;

- принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования;

- оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы. Анализ претензий туристов;

- обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.

Объектом анализа является – туристская фирма ООО «ДВ «Фрегат Аэро».

Благодаря производственной практике, я приобрела профессиональные навыки самостоятельной работы на предприятии и опыт в туристской деятельности, ознакомилась с организацией производства, работой предприятия, правилами взаимодействия и знакомством с трудовым коллективом. Также приобрела навыки ведения необходимой документации к выходу на маршрут. Ознакомилась с принципами ведения туристской деятельности компании. Выполнила все поставленные задачи к производственной практике.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Полное наименование компании – общество с ограниченной ответственностью «ДВ «Фрегат Аэро». Юридический адрес: Приморский край, г. Владивосток, ул. Океанский проспект, д. 69, т/ц «Галерея», офис 21. Часы работы: понедельник – пятница 10:00 – 18:00, суббота с 11:00 – 15:00, воскресенье выходной. Телефон: +7 (423) 245–96–96.

Компания ООО «Фрегат Аэро» успешно работает на рынке туристских услуг с 1994 года и является одним из крупнейших туроператоров на Дальнем Востоке.

В 2005 году для повышения качества работы, мобильности и увеличения турпотоков туристский департамент компании был выделен в отдельную организацию «ДВ «Фрегат Аэро». Сегодня это – туроператор по выездному, въездному и внутреннему туризму.

За годы работы компания накопила большой опыт организации индивидуальных и групповых туров по России, Европе и Азии. Организация имеет развитую сеть филиалов по Приморскому краю с главным офисом во Владивостоке.

Для позиционирования своей деятельности, компания активно участвует в туристских выставках России и за рубежом, а так же является членом профессиональных ассоциаций: JATA (Япония, Токио); «Мир без границ» (Россия, Москва); «Окно в Евразию» (Россия, Владивосток).

С 2006 года компания является членом туристской сети «ТБГ. Туристические бренды», основная миссия которой – создание в отрасли стандартов качества турпродукта и сервиса.

Партнерами и агентами ООО «ДВ «Фрегат Аэро» являются: ТК «АртемТур», ТК «Омега-плюс», ТК «Престиж Тур», ТК «Каникулы», ТА «Крылья», ТА «Оникс-Тур», ТА «Приморье тур», «Japan friendly», Отель «Lotte», «Национальная организация туризма Кореи», «Префектура Тоттори, Япония».

Официальными представителями являются:

- «Pegas Touristik»;
- «Anex Tour»;
- «Coral Travel».

Предприятие следуем правилу: «предлагать только то, что практикуешь сам» и сами бываем в тех местах, куда отправляем туристов, ходим теми же маршрутами, удивляемся, фотографируем, общаемся с местными жителями, делаем свои маленькие открытия, набира-

емся впечатлениями, чтобы потом с удовольствием делиться этим с вами». Компания предлагает разнообразные услуги и большое количество направлений по миру.

Учредителями ООО «ДВ «Фрегат Аэро» являются, Алексеев Сергей Иванович и Алексеева Ольга Геннадьевна [4].

Таким образом, за свою успешную деятельность ООО «ДВ «Фрегат Аэро» была неоднократно отмечена благодарностями и наградами регионального уровня, награждена почетной грамотой министерства туризма России. Памятным знаком Национальной организации туризма Кореи «Korea Tourism Organization», отмечена благодарностью всемирного фонда дикой природы (WWF) и множеством других (Приложение А).

ООО «ДВ «Фрегат Аэро» является добросовестной и успешной компанией, которая имеет положительную репутацию. Клиенты компании знают высочайшее качество предоставляемых фирмой туристских услуг и приходят к ним снова и снова, не желая менять турфирму.

1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Учредительный документ содержит основные характеристики организации и правила, по которым она осуществляет свою деятельность (от структуры управления до прав и обязанностей её участников). Закон рассматривает устав в качестве основного и единственного учредительного документа ООО, ПАО и АО. На практике же список ключевых документов, необходимых для легального функционирования предприятия, расширяется за счёт регистрационных свидетельств, выписок из реестра и других бумаг.

Когда регистрируется общество с ограниченной ответственностью, учредительные документы оформляются в обязательном порядке. Основным и единственным обязательным учредительным документом ООО по закону считается устав (ст. 12 федерального закона от 08.02.1998 №14–ФЗ). Он должен содержать набор обязательных сведений о наименовании и местонахождении организации, размере уставного капитала, составе органов управления, правах и обязанностях участников и т. д [5].

Но если говорить о том, что входит в список учредительных документов фирмы для практического применения, то это намного более полный перечень 2022 года. Партнёры, контрагенты, банки, проверяющие, нотариусы, инвесторы и другие заинтересованные лица запрашивают следующие сведения:

- свидетельство о государственной регистрации организации с указанием ИНН и ОГРН;
- свидетельство о постановке на налоговый учёт по месту юридического адреса;

- устав;
- договор об учреждении;
- список участников;
- выписку из ЕГРЮЛ с кодами ОКВЭД, которые отражают направление деятельности;
- протокол или решение о создании юридического лица;
- протокол и приказ о назначении руководителя;
- справку о присвоении кодов статистики;
- информацию о наличии филиалов и обособленных подразделений (при наличии).

Основными учредительными документами компании ООО «ДВ «Фрегат Аэро» являются:

1 Устав организации – это утвержденный в установленном порядке юридический документ, включающий свод положений и правил, касающихся правового статуса, организационной формы, структуры и устройства организации, видов деятельности, порядка отношений с юридическими и физическими лицами и государственными органами, а также определяющих права и обязанности, как участников организации, так и самого юридического лица.

В нём содержатся идентификационные признаки организации:

- наименование ООО (полное и сокращенное) на русском языке, дополнительно также можно указать название на языке народов РФ или на иностранном языке;
- место нахождения (населённый пункт, где зарегистрирована организация);
- размер первоначального уставного капитала.

Кроме того, устав должен включать в себя порядок деятельности общества, права и обязанности участников, процедуру перехода доли в УК другому лицу и другие обязательные сведения (Приложение Б).

2 Договор об учреждении общества – договор, заключаемый между учредителями юридического лица при его создании.

3 Федеральный закон N 132–ФЗ «Об основах туристской деятельности в российской федерации».

4 Закон «О защите прав потребителей».

5 Свидетельство о государственной регистрации фирмы. Государственная регистрация является основным условием для осуществления предпринимательской деятельности.

6 Внесения турфирмы записи в единый государственный реестр туроператоров.

7 Протокол создания, лист записи ЕГРЮЛ, ИНН, ОГРН.

Полное наименование предприятия – общество с ограниченной ответственностью «ДВ «Фрегат Аэро». Сокращенное наименование – ООО «Фрегат Аэро». Наименование на английском языке – FE «Fregat Aero» Co., Ltd. Действующее на основании лицензии РТО 000170 о праве ведения туристской деятельности (Приложение В).

Свидетельство о государственной регистрации организации ООО «ДВ «Фрегат Аэро»:

- ИНН: 2536157328;
- ОГРН: 1052503067540 от 29 июня 2005 г.;
- КПП: 254001001.

Сведения о регистрации в ФНС, компания зарегистрирована 29.06.2005 регистратором – Инспекцией Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г. Владивосток.

Уставный капитал ООО «ДВ «Фрегат Аэро» составляет – 10 000 рублей. Компания является малым предприятием с двумя учредителями, доли которых составляют по 50%: Алексеев Сергей Иванович – 5 000 рублей (50%), Алексеева Ольга Геннадьевна – 5 000 рублей (50%).

Офисы предприятия ООО «Фрегат Аэро», Frigate Aero Tours:

- офис во Владивостоке;
- офис в Уссурийске;
- офис в Находке;
- офис в Москве;
- офис в: Токио, Осака, Тоттори (Япония).

Основными видами деятельности компании ООО «ДВ «Фрегат Аэро» из сведений, которые прописаны в уставе и по ОКВЭД являются 79.11, 79.12:

1 Деятельность туристических агентств (79.11).

2 Деятельность туроператоров (79.12).

Также, у компании имеется ряд дополнительных видов деятельности по ОКВЭД:

1 «Деятельность почтовой связи общего пользования».

2 «Деятельность почтовой связи прочая и курьерская деятельность».

3 «Деятельность страховых агентов и брокеров».

4 «Деятельность вспомогательная прочая в сфере страхования и пенсионного обеспечения».

5 «Деятельность по предоставлению туристических информационных услуг».

6 «Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг».

7 «Деятельность по предоставлению туристических услуг, связанных с бронированием».

Дополнительные сведения о компании:

- ОКПО: 77419465;
- ОКАТО: 05401376000;
- ОКТМО: 05701000001;
- ОКОПФ: 12300, общество с ограниченной ответственностью;
- ОКФС: 16 – частная собственность;
- ОКОГУ: 4210014 – организации, учрежденные юридическими лицами или гражданами, или юридическими лицами и гражданами совместно;
- сведения о регистрации в ПФР: 035008077650 от 14 июня 2017 года;
- сведения о регистрации в ФСС: 250036082825031 от 1 июля 2011 года;
- сведения МСП: компания была включена 1 августа 2016 года;
- адрес официального сайта компании ООО «ДВ «Фрегат Аэро» в сети «Интернет» и электронная почта: www.fregataero.ru, tour@fregataero.ru [6].

Свидетельства компании ООО «ДВ «Фрегат Аэро»:

1 Свидетельство о внесении сведений в Общероссийский единый добровольный реестр турагентов Ассоциации «Турпомощь» – реестровый номер: 1224 от 21 апреля 2016 года (Приложение Г).

2 Свидетельство о регистрации компании в Общероссийском генеральном реестре туристических агентств: ВА100035 от 01.08.2010 года (регистрация новых компаний в Реестре ТА была прекращена 12 мая 2022 года).

3 Свидетельство «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь» – реестровый номер: 1225 (Приложение Д).

Перечисленные уставные документы (их оригиналы или нотариально заверенные копии) должны постоянно храниться в офисе турфирмы и предоставляться по требованию клиентов.

Организационно–правовая форма турфирмы ООО «ДВ «Фрегат Аэро» – общество с ограниченной ответственностью, создано в соответствии с ФЗ «Об обществах с ограниченной ответственностью» и Гражданским кодексом РФ. Общество является юридическим лицом и строит свою деятельность на основании настоящего Устава. Полное наименование предприятия – общество с ограниченной ответственностью «ДВ «Фрегат Аэро». Сокращенное наименование – ООО «Фрегат Аэро». Наименование на английском языке – FE «Fregat Aero» Co., Ltd.

Обществом с ограниченной ответственностью признается созданное одним или несколькими лицами, уставный капитал которого разделен на доли. Участники общества не

отвечают по его обязательствам и несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости принадлежащих им долей в уставном капитале.

Общество считается созданным как юридическое лицо с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации юридических лиц. Общество создается без ограничения срока, если иное не установлено его уставом.

Общество вправе иметь печать, штампы и бланки со своим наименованием, собственную эмблему, а также зарегистрированный в установленном порядке товарный знак и другие средства индивидуализации [7].

Компания ООО «ДВ «Фрегат Аэро» является коммерческой организацией, которая имеет круглую печать, содержащую полное фирменное наименование на русском языке, отвечает по своим обязательствам всем принадлежащим ему на правах собственности имуществом.

ОКФС – это общероссийский классификатор форм собственности, входящий в Единую систему кодирования РФ. Его название раскрывает содержание – он содержит информацию о форме собственности и владельцах предприятия. Зная код, можно узнать, является ли контрагент юрилицом, ИП или государственным учреждением.

ОКФС состоит из двух чисел. Первое, обозначает группу, к которой отнесен объект. Второе указывает на порядковый номер внутри группы. Выделяют 4 группы: формы собственности, принадлежащие России и находящиеся на территории страны; собственность иностранных государств, расположенная и действующая на территории России; совместная собственность России и иностранных государств; смешанная собственность РФ, принадлежащая государству и гражданам [8].

Формой собственности компании ООО «ДВ «Фрегат Аэро» является – частная собственность (ОКФС: 16).

Таким образом, турфирма имеет большое количество различных документов, которые подтверждают, что компания ведет легальную деятельность и несет полную ответственность своей туристской деятельности.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура компании – это состав, взаимодействие, соподчиненность, распределение функций по подразделению и работникам. Каждое предприятие формирует оргструктуру под свои конкретные задачи, учитывая перечень и стандарты основных бизнес-процессов. При создании организационной структуры учитывается классическая мо-

дель горизонтального разделения труда, с разбивкой всей работы на отдельные компоненты и увязкой их между собой. Построение эффективной оргструктуры необходимо для всех видов компаний, в том числе для малого бизнеса.

Чаще всего на предприятиях реализуются следующие типы организационных структур:

- линейная;
- линейно–функциональная;
- дивизиональная;
- рыночная;
- матричная [9].

Состав работников ООО «ДВ «Фрегат Аэро»:

- директор;
- директор по туризму;
- отдел выездного туризма;
- отдел въездного туризма;
- бухгалтерия;
- отдел маркетинга.

Схема организационной структуры управления ООО «ДВ «Фрегат Аэро» представлена на рисунке 1.

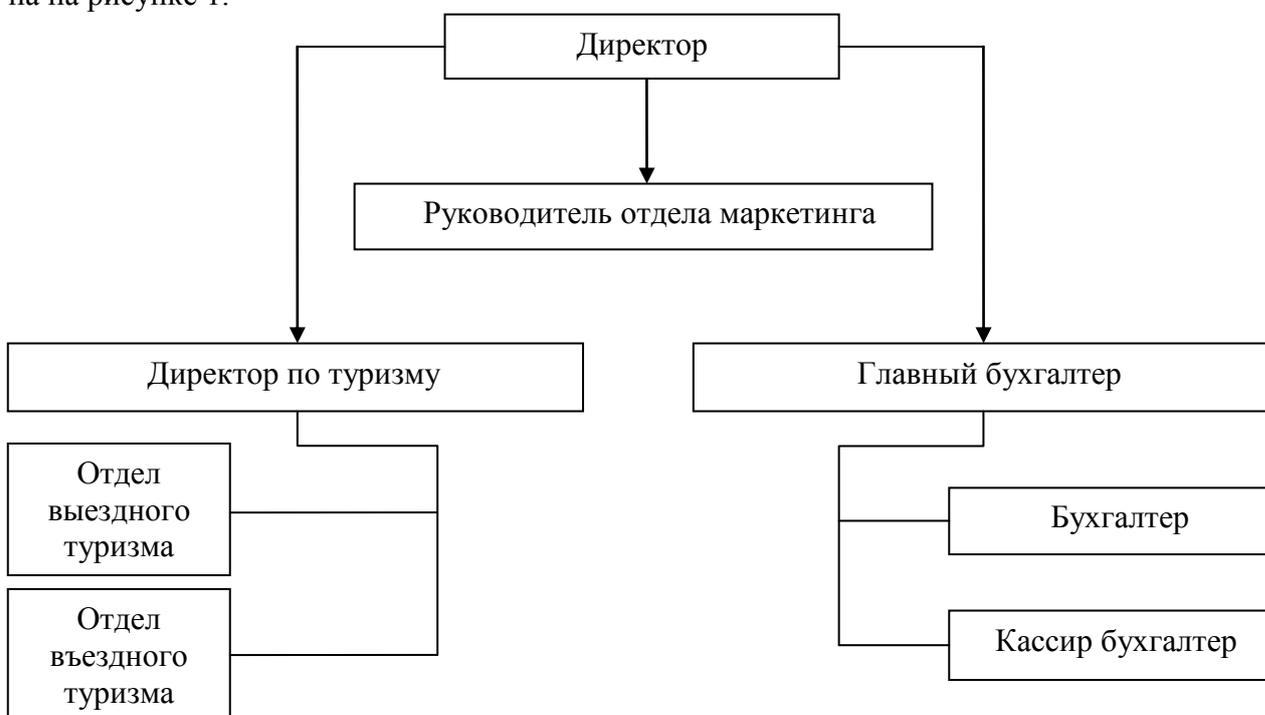


Рисунок 1 – Линейно–функциональная структура управления ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Линейно–функциональная структура управления – это модель, при которой процессами управляют линейные и функциональные руководители. В линейном управлении находятся подразделения, каждое из которых выполняет определенную функцию. Линейный руководитель контролирует выполнение по всем направлениям и функциональным блокам. На функциональных руководителей возлагается управление одним или несколькими блоками.

Плюсы:

- понятное распределение должностных обязанностей по функциональным блокам;
- высокое качество выполнения работ, за счет суженной специализации по профессиональным компетенциям;
- оперативность принятия управленческих решений;
- минимизация дублирования работ.

К минусам относится увеличение административных расходов из–за расширения руководящего аппарата. Функциональные подразделения могут быть заинтересованы в результативности своих направлений больше, чем в достижении общих целей компании. Возможна излишняя конкуренция и конфликты.

Полномочия директора ООО «ДВ «Фрегат Аэро» определяются Уставом предприятия, контрактом и действующим законодательством Российской Федерации.

Деятельность сотрудников турфирмы ООО «ДВ «Фрегат Аэро»:

На директора и директора по туризму возлагаются следующие функциональные обязанности:

- планирование и руководство предоставлением всех видов услуг турагентства;
- руководство структурными подразделениями турагентства, организация их взаимодействия;
- распределение обязанностей и определение степени ответственности работников турагентства;
- контроль за соблюдением стандартов качества работы;
- выявление и анализ проблем в работе турагентства;
- представление интересов турагентства в суде, арбитраже, органах государственной власти и управления, а также во взаимоотношениях с иными хозяйствующими субъектами.

На отдел выездного и въездного туризма возлагаются следующие функциональные обязанности:

- анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты, изучение потребностей туристов;

- ведение переговоров с туроператорами, согласование основных условий на предоставление услуг. Готовят проекты договоров и обеспечивают их заключение;
- на основании маркетинговых исследований, разработка концепций и программ туристского продукта;
- консультировать туристов о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней;
- обеспечивать страхование и визовое обслуживание туристов;
- заключать договора о реализации туристского продукта;
- предоставлять туристам информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт;
- готовить обзоры, отчеты о проделанной работе;
- изучать причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров;
- принимать меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов;
- поддерживать контакт с постоянными клиентами.

На главного бухгалтера и его помощников (бухгалтера и кассира) возлагаются следующие функциональные обязанности:

- осуществляет все операции по ведению бухгалтерского учета;
- ведет ежедневный учет бухгалтерских операций;
- составляет периодический анализ состояния счетов;
- заполняет платежные поручения и начисляет заработную плату;
- несет ответственность за своевременную оплату всех обязательств перед государственными органами;
- несет ответственность за предоставление необходимой и своевременной информации контролирующим органов;
- обязан представлять данные и постоянно информировать директора по поводу ведения финансового, и налогового учета на фирме;
- совместно с директором осуществляет расчет цен для туристических пакетов;
- осуществляет банковские операции;
- осуществляет ежегодную инвентаризацию.

На руководителя по маркетингу возлагаются следующие функциональные обязанности:

- обеспечивает составление перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, определение новых рынков сбыта, и новых потребителей продукции;

- создание данных по маркетингу продукции предприятия (заявки на поставку, договоры на производство, наличие запасов, емкость рынка и т. п.);

- организует изучение мнения потребителей о выпускаемой предприятием продукции, его влияния на сбыт и подготовку предложений по повышению ее конкурентоспособности, качества;

- осуществляет контроль за своевременным устранением недостатков, указанных в поступающих от потребителей рекламациях и претензиях, мотивацией определенного отношения потребителей к продукции предприятия;

- организует разработку стратегии проведения рекламных мероприятий в средствах массовой информации с помощью: наружной, световой, электронной, почтовой рекламы, рекламы на транспорте, участие в отраслевых выставках, ярмарках, выставках–продажах для информирования потенциальных показателей и расширения рынков сбыта;

- готовит предложения по формированию фирменного стиля предприятия и оформления рекламной продукции;

- участвует совместно с другими отделами в разработке предложений и рекомендаций по изменению технических, экономических и других характеристик продукции, с целью улучшения ее потребительских качеств и стимулирования сбыта;

- организует проведение маркетинговых исследований, работу по ведению, анализу и систематизации клиентской базы.

Основные задачи организационной структуры ООО «ДВ «Фрегат Аэро»:

- разделение труда, согласно должностных обязанностей;
- определение ролей и взаимоотношений;
- определение каналов взаимосвязи.

Таким образом, штат предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро» (г. Владивосток) насчитывает 15 человек, из них:

- руководство: 2 человека;
- отдел выездного туризма: 8 человек;
- отдел въездного туризма: 1 человек;
- бухгалтерия: 3 человека;
- отдел маркетинга: 1 человек.

Все отделы ООО «ДВ «Фрегат Аэро» представляют между собой единое целое, так как работники организации это – сплоченный коллектив, который работает в атмосфере доверия и взаимопонимания. Когда я находилась на предприятии, все работники были отзывчивыми и доброжелательными. Чувствовался «дух» – дружественного коллектива.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Основная задача компании – помочь клиентам открыть мир и подарить захватывающие эмоции вместе с приятными воспоминаниями.

Миссией и в тоже время правилом, по которому действует ООО «ДВ «Фрегат Аэро» по словам директора, Алексеева Сергея Ивановича является: «Мы действительно следуем правилу – предлагать только то, что практикуешь сам» и сами бываем в тех местах, куда отправляем туристов, ходим теми же маршрутами, удивляемся, фотографируем, общаемся с местными жителями, делаем свои маленькие открытия, набираемся впечатлениями, чтобы потом с удовольствием делиться этим с вами».

ООО «ДВ «Фрегат Аэро» предоставляет клиентам высочайший уровень и качество сервиса, чтобы убедиться в том, что клиент получил максимальное удовлетворение и исключительные впечатления во время путешествия. А также, демонстрировать творческий и новаторский подход, аккуратность и обязательность таким образом, чтобы выгодно отличаться от других компаний на рынке, и оставить у клиентов сильное чувство, что они получили нечто особенное и необычное – то, что действительно стоило затраченных средств.

Компания призвана дарить туристам незабываемые впечатления, положительные эмоции, интересные знакомства и новые знания. Помогать открывать мир, познавать неизведанное, стараясь превзойти самые смелые ожидания. Предлагать отдых и путешествия, доступные для всех. Развивать цивилизованный рынок туристских услуг на Дальнем Востоке России. Ориентиры компании – надежность, новизна, качество и комфорт.

Основными видами деятельности компании ООО «ДВ «Фрегат Аэро» из сведений, которые прописаны в уставе и по ОКВЭД являются 79.11, 79.12:

1 Деятельность туристических агентств (79.11).

2 Деятельность туроператоров (79.12).

Также, у компании имеется ряд дополнительных видов деятельности по ОКВЭД:

1 «Деятельность почтовой связи общего пользования».

2 «Деятельность почтовой связи прочая и курьерская деятельность».

3 «Деятельность страховых агентов и брокеров».

4 «Деятельность вспомогательная прочая в сфере страхования и пенсионного обеспечения».

5 «Деятельность по предоставлению туристических информационных услуг».

6 «Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг».

7 «Деятельность по предоставлению туристических услуг, связанных с бронированием».

Туристические услуги предоставляемые компанией:

– отдых в России: экскурсионные, пляжные, горнолыжные, экологические, исторические и природные туры;

– отдых в Азии;

– пляжный отдых на лучших мировых курортах;

– отдых в странах Европы и Америки;

– организация морских круизов;

– детский отдых;

– организация групповых и индивидуальных туров;

– организация чартерных рейсов;

– бронирование гостиниц;

– трансфер в/из аэропорт(–ов) по России и за рубежом.

Продажа авиа и ж/д билетов:

– работа с ведущими авиакомпаниями, предоставление всех скидок и льгот авиакомпаний;

– помощь в подборе маршрута и тарифа при покупке авиабилета;

– бронирование авиабилетов в любую страну мира, на рейсы любых авиакомпаний;

– корпоративное обслуживание организаций;

– продажа железнодорожных билетов;

– страхование пассажиров;

– онлайн бронирование.

Дополнительные услуги «ДВ «Фрегат Аэро»:

1 Страхование путешественников:

– при оформлении тура вы можете на выбор приобрести международный страховой полис компаний: Гелиос, ВСК, Согласие, ДальЖАСО;

– страхование от укуса клеща;

– страхование детей на период отдыха в детских оздоровительных лагерях;

– страхование детей от несчастного случая;

– оформление индивидуального страхового полиса.

2 Подарочный сертификат (Приложение Е).

3 Оформление безлимитного проездного ваучера JR Pass по Японии (Приложение Ж).

4 Языковые переводы: с/на английский, китайский и японский языки.

5 Туры в рассрочку.

6 Оформление сим карты для Японии, «Japan Travel SIM».

7 Встречи, проводы, трансферы.

8 Оформление виз в большое количество стран:

- однократные визы;
- многократные визы;
- шенгенские визы;
- и другие.

9 Оформление карты АРЕС (АТЭС). Карта АТЭС – международный визозаменяющий документ, который даёт возможность российским предпринимателям осуществлять регулярные деловые поездки без оформления визы в следующие страны: Китай (60 дней), Южная Корея (90 дней), Япония (60 дней), Сингапур (60 дней), Австралия (90 дней), Гонконг (60 дней), Вьетнам (60 дней), Малайзия (60 дней), Новая Зеландия (90 дней), Индонезия (60 дней), Таиланд (90 дней), Тайвань (90 дней), Перу (60 дней), Филиппины (59 дней), Чили (60 дней), Папуа–Новая Гвинея (60 дней), Бруней (90 дней), Мексика (60 дней) (Приложение 3).

Подборки туров:

- горнолыжные туры;
- морские круизные туры;
- новый год;
- чудные туры от Чудиновой;
- сакура;
- клёны;
- специальные туры;
- город со вкусом;
- речные, круизные туры;
- трекинговые туры;
- событийные туры;
- санаторий.

Направления по странам, которые больше всего пользуются спросом у клиентов ООО «ДВ «Фрегат Аэро»: Вьетнам, Египет, Куба, Китай, Мальдивы, ОАЭ, Россия, Сейшельские острова, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Турция, Южная Корея, Япония.

Все направления по странам:

– Азия: Иордания, Индонезия, Израиль, Вьетнам, Гонконг, Камбоджа, Япония, Китай, Малайзия, Мальдивы, Монголия, Непал, ОАЭ, Северная Корея, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Филиппины, Южная Корея, Абхазия, Лаос, Макао, Мьянма, Бали;

– Африка: Египет, Кения, Маврикий, Марокко, Сейшельские острова, Танзания, Тунис, ЮАР;

– Австрия и Океания: Австралия, Гуам, Новая Зеландия, Фиджи, Сайпан;

– Америка: Аргентина, Багамские острова, Бразилия, Канада, Куба, Мексика, США, Карибские острова;

– Европа: Армения, Бельгия, Болгария, Великобритания, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Австрия, Испания, Италия, Кипр, Мальта, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Румыния, Турция, Финляндия, Франция, Черногория, Чехия, Швейцария, Швеция, Грузия, Россия.

Также турфирма предоставляет оформление виз в/во/на: Австралию, Австрию, Аргентину, Бельгию, Болгарию, Бразилию, Великобританию, Венгрию, Венесуэлу, Германию, Гонконг, Грецию, Данию, Доминиканскую Республику, Израиль, Индию, Индонезию, Ирландию, Испанию, Италию, Канаду, Китай, Латвию, Литву, Малайзию, Мексику, Мьянму, Нидерланды, Новую Зеландию, Норвегию, Объединённые Арабские Эмираты, Польшу, Португалию, Румынию, Северную Корею, Сингапур, Словакию, Словению, США, Таиланд, Тайвань, Тунис, Турцию, Финляндию, Хорватию, Чехию, Швейцарию, Швецию, Шри-Ланку, Эстонию, ЮАР, Южную Корею, Японию, Вьетнам, Францию, Кипр, Кубу, Мальдивы, Мальту, Филиппины.

Компания ООО «ДВ «Фрегат Аэро» также обслуживает во Владивостоке, чартерные авиарейсы и круизные суда с туристами из Японии. Туристов из официальных делегаций Европейских стран, США, стран АТР и Океании.

Стоит отметить, что при выборе туристом страны, к примеру на сайте компании, ему предлагаются разнообразные виды туров, которые относятся к данной стране, что очень удобно для клиента. Причем, туры предлагаются абсолютно к каждой стране. Стоит только нажать на нужную страну и сразу предоставится список имеющихся туров.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что у компании достаточно большое количество направлений по странам, которые в свою очередь дополнены разнообразными турами и подойдут для разного типа клиентов. За счет того, что компания ведет активную и качественную туристскую деятельность, у нее сформировался список стран, которые востребованы больше всего среди клиентов.

1.5 Перспективы развития предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Для того, чтобы определить перспективы деятельности предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро», необходимо провести анализ ситуации в мире на данный момент, а именно по 2022 году.

Перспективы развития выездного туризма, значительно упали еще начиная с 2019 года и связано это было в первую очередь, с вирусом «COVID–19». Из–за коронавируса разные страны начали закрывать границы. Тем самым, многие туристские предприятия очень сильно пострадали и ушли с Российского рынка, потому что в основном делали больший упор на выездной туризм, и выручка была именно с него. А внутренний туризм не был настолько разработанным.

Но к 2022 году вирус «COVID–19» фактически ушел и турфирмы снова получили возможность, осуществлять туры по выездному туризму. Но, даже когда проблема почти ушла, некоторые страны все также остаются закрытыми, к примеру: Китай, Япония (только с 10 июня открыли границы), Корея (открыла границы с 1 апреля) и т. д. Но хочется отметить, что компания ООО «ДВ «Фрегат Аэро» не уходила с рынка и старалась оставаться на «плову», придумывая новые туры по внутреннему туризму. А также им помогли уже имеющиеся разнообразные туры до пандемии по внутреннему туризму.

К сожалению, в 2022 году появилась новая проблема для российских туркомпаний в сфере международного туризма. В связи со «специальной операцией на Украине» (войной) некоторые страны закрывают воздушное пространство для России. На 2022 год более 35 стран не разрешают российским самолетам полеты над своей территорией с любыми целями. Это порядка 20% всех стран мира. Вследствие этого туристы не могут посетить данные страны пользуясь российскими авиалиниями.

Российская туристская отрасль только начала отходить от пандемийного кризиса, как попала под список западных санкций. Авиакомпаниям грозит потеря лизинговых самолетов. Под угрозой «приземления» оказались все зарубежные пассажирские самолеты в России. Стоит отметить, что большая часть – 55% парка отечественных авиакомпаний состоит из лизинговых (взятых в долгосрочную аренду) самолетов иностранного производства. А из 980 пассажирских лайнеров в лизинге находятся 777.

Некоторые страны приостановили выдачу виз российским гражданам, а Евросоюз вообще призван аннулировать имеющиеся у россиян шенгенские визы и не выдавать новые. Также серьезнейшим ударом по выездному российскому туризму стали радикальное падение курса рубля, запрет покупать валюту и отказ Visa и Mastercard работать с российскими банками.

В текущих условиях цены на поездки за границу для россиян вырастут из-за высокого обменного курса иностранной валюты, опережающей целевые значения инфляции и подорожавших энергоресурсов.

Именно эти проблемы способствуют затруднительной деятельности турфирм в области выездного (международного) туризма. Поэтому сейчас большая перспектива идет именно на внутренний туризм. Ссылаясь на туристический портал «Travelata.ru», внутренние поездки в марте выросли до рекордных 83% бронирований.

Спрос на внутренний туризм в текущем году может заметно вырасти ввиду снижения количества альтернативных вариантов и их подорожания, а увеличение спроса будет сдерживать рост цен. Также в текущем году правительство может продлить программу туристического кэшбэка, что послужит хорошей мотивацией выбрать путешествия по стране, так как на сегодняшний день он составляет 20% (текущая программа кэшбэка действует до 30 апреля) [10].

Судя по ситуации на данный момент и анализируя многие факты, российские туристы предпочтут выбирать более близкие, недорогие направления, предпочитая маршруты по собственной стране или соседним государствам с использованием более экономичных транспортных средств. Уменьшится также длительность поездок, их частота, расходы во время путешествий, снизится число пакетных туров, в том числе на пляжные курорты. Одновременно вырастет число поездок, бронируемых самостоятельно, в основном с размещением у друзей или родственников.

Так как я проходила производственную практику в главном офисе Приморского края (г. Владивосток), то именно данный край стоило бы разобрать и проанализировать с точки зрения перспективности туризма.

Приморский край не только самая отдаленная точка России, но и одно из уникальных мест, где сосредоточены редкие природные, исторические и культурные ресурсы. Морские просторы Приморья поражают красотой островов, бухт и заливов. Горы, реки, озера, водопады, целебные источники, рощи и пещеры – таких мест в Приморском крае немало. Приморье обладает богатым туристским потенциалом, и это позволяет не только развивать туризм в крае, но и обеспечивать более высокий уровень качества туристских услуг.

Если говорить о тенденциях развития въездного туризма, то наибольший интерес к посещению Приморского края проявляют жители стран АТР, прежде всего Китая. Большое число визитов в Приморье совершают также туристы из Республики Корея, Японии и других.

В стратегии развития Приморского края, туризм выделяется как одно из перспективных направлений и возможной будущей специализации региональной экономики, основной задачей становится формирование развитой инфраструктуры туризма, отвечающей требованиям современных мировых стандартов.

Существует даже официальный документ – государственная программа Приморского края «Развитие туризма в Приморском крае», в рамках которого определены перспективные направления развития туризма [11].

Таблица 1 – Оценка туристского потока на 2022 год

	январь 2022	январь– февраль 2022	январь– март 2022	январь– апрель 2022
Российская Федерация	8 329 391	15 259 465	24 163 630	37 145 882
Дальневосточный федеральный округ	287 550	550 728	863 498	1 195 594
Республика Бурятия	24 870	46 225	82 642	133 561
Республика Саха (Якутия)	13 307	25 662	37 118	45 310
Забайкальский край	36 636	70 011	111 794	140 749
Камчатский край	14 343	41 406	70 942	127 762
Приморский край	59 935	106 586	161 570	226 485
Хабаровский край	49 714	86 420	131 641	186 027
Амурская область	30 016	60 304	87 299	129 560
Магаданская область	3 282	6 309	11 637	17 721
Сахалинская область	52 724	101 783	158 632	171 018
Еврейская автономная область	1 115	2 467	4 098	8 677
Чукотский автономный округ	1 608	3 555	6 125	8 724

Вывод: исходя из сведений представленных в данной таблице мы можем сказать, что больший показатель по числу посещающих туристов приходится на Приморский край, то есть данный край считается самым перспективным для деятельности турфирм. На втором же месте находится Хабаровский край и на третьем Сахалинская область. Таким образом, исходя из данных по 2022 году самыми перспективными и востребованными направлениями считаются именно эти 3 местности, турфирмы должны делать больший упор именно на них.

В целом, анализируя перспективы развития ООО «Фрегат Аэро» стоит отметить, что компания имеет множество офисов, как по России, так и зарубежьем, которые дают дополнительную перспективность в развитии компании, а также популярность среди клиентов из разных городов и стран.

Офисы предприятия ООО «Фрегат Аэро», Frigate Aero Tours:

- офис во Владивостоке;
- офис в Уссурийске;

- офис в Находке;
- офис в Москве;
- офис в: Токио, Осака, Тоттори (Япония).

На сегодняшний день, турфирма ООО «ДВ «Фрегат Аэро» имеет множество разнообразных туров и направлений, как по внутреннему, так и выездному туризму. Поэтому, если брать перспективу компании в целом, то она находится на достаточно высоком уровне.

Анализируя ситуацию, которая сейчас происходит, то стоит больше уделить внимание именно на то, как компания ООО «ДВ «Фрегат Аэро» ведет и справляется с внутренней деятельностью в туризме.

Итак, говоря про внутреннее направление, как самое перспективное на данный момент, компания ООО «ДВ «Фрегат Аэро» организует путешествия и туры в/на/по: Крым, по Приморскому краю, Санкт–Петербург, Москву, Байкал, Сахалин, Камчатку, Геленджик, Золотому кольцу России, Алтай, Сочи, Туапсе, Кавказ, Карелию, Калининград, Кемеровскую область (Шерегеш).

Стоит отметить, что при выборе туристом страны, к примеру на сайте компании, ему предлагаются разнообразные виды туров, которые относятся к выбранной стране, что очень удобно для клиента. Причем, туры предлагаются абсолютно к каждой стране. Стоит только нажать на нужную страну и сразу представится список имеющихся туров.

Таким образом, организация ООО «ДВ «Фрегат Аэро» имеет большой опыт работы и находится в списке одних из самых популярных компаний в сфере туризма. Она отлично справляется, как с внутренним, так и выездным туризмом. Поэтому турфирма полностью готова обеспечить туристов турами даже при каких–либо неблагоприятных условиях. Компания имеет несколько филиалов, налаженные деловые связи с поставщиками и постоянными потребителями, что позволяет продвигаться дальше, активно работать в своей сфере деятельности и при этом расти, и становится еще больше узнаваемой компанией. Перспектива развития предприятия стоит на высоком уровне.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

За счет того, что предприятие ООО «ДВ «Фрегат Аэро» ведет активную и качественную туристскую деятельность, у компании сформировался список стран, которые больше всего востребованы среди клиентов: Вьетнам, Египет, Куба, Китай, Мальдивы, ОАЭ, Россия, Сейшельские острова, Сингапур, Таиланд, Тайвань, Турция, Южная Корея, Япония.

ООО «ДВ «Фрегат Аэро» занимается разработкой туристских маршрутов, комплектацией туров, обеспечивает их функционирование, организует рекламу, рассчитывает цены на туры по этим маршрутам, продает туры напрямую туристам или посредством внутренних каналов сбыта – системой сотрудничества с туристскими компаниями, через которые продаются различные туристские услуги на территории Приморского края. Наличие такого сотрудничества способствует успешному продвижению туристского продукта.

Основной объем доходности компании до 2019 года включительно формировал выездной туризм. Но к сожалению, когда произошла вспышка вирусной инфекции, то выездной туризм стал не доступен по всему миру. Проанализировав ситуацию, компания запустила ряд проектов по внутреннему туризму. И проявила себя, как ответственная и добросовестная компания, которая не оставит туристов без путешествия, и предложит альтернативные варианты.

На данный момент ООО «ДВ «Фрегат Аэро» имеет множество направлений, которые в свою очередь дополнены разнообразными турами и пользуются спросом у туристов. Клиенты компании знают высочайшее качество предоставляемых фирмой туристических услуг и приходят к ним снова и снова, не желая менять турфирму.

Анализируя деятельность организации, нельзя забывать и исключать работу менеджеров, так как их работа напрямую зависит, насколько успешна будет деятельность предприятия и на первое впечатление у туристов. Менеджеры при работе с туристами внимательно изучают желания клиента, стараются предложить наиболее выгодный и интересный для туриста маршрут, всегда советуют время года, в которое лучше провести свой отпуск, страну и наиболее подходящий отель или курорт, соответствующий запросам, интересам и возрастной категории отдыхающих.

Таким образом, за годы работы, компания накопила богатый туроператорский и турагенский опыт, создала сплоченный профессиональный коллектив, приобрела надежных партнеров, известность и признание. У компании достаточно большое количество направлений по странам и имеется разнообразное количество туров, которые подойдут для разного

типа клиентов. Ориентирами предприятия являются – надежность, новизна, качество и комфорт.

За свою успешную деятельность ООО «ДВ «Фрегат Аэро» была неоднократно отмечена благодарностями и наградами, официально подтверждающие признание компании как добросовестной и успешной. В книге отзывов и предложений на сайте компании, всегда можно прочитать благодарности сотрудникам компании.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Менеджеры ООО «ДВ «Фрегат Аэро» при работе с туристами внимательно изучают желания клиента, стараются предложить наиболее выгодный и интересный для туриста маршрут, всегда советуют время года, в которое лучше провести свой отпуск, страну и наиболее подходящий отель или курорт, соответствующий запросам, интересам и возрастной категории отдыхающих. Отзывчивость и радушие менеджеров доставляет удовольствие клиентам турфирмы. Яркие описания туров с фотографиями, подробное описание страны, помощь в выборе путешествия. Подробно объясняют, как добраться до интересующего туриста места самостоятельно, где питаться и покупать сувениры, печатает карты и т. д.

Посетителям предоставляют различные брошюры, буклеты и фотографии предлагаемых туров. Обращаясь в ООО «ДВ «Фрегат Аэро» клиенту объясняют, какие услуги он приобретает и как ими воспользоваться.

Менеджеры прекрасно знают свои направления, что безусловно говорит об их профессионализме. К пожеланиям клиентов относятся внимательно и ответственно. Именно поэтому компания имеет своих постоянных клиентов, а также завоевывает новых.

Помещения для работы просторные и комфортные. Оборудование в офисе соответствует общепринятым российским и мировым стандартам. Каждое рабочее место оснащено компьютером и всеми необходимыми канцелярскими принадлежностями. А также есть специально оборудованный шкаф для личных вещей. Для клиентов же офис оснащен большим и комфортным диваном, а также стульями для непосредственного общения с менеджерами (Приложение И).

Сотрудники ООО «ДВ «Фрегат Аэро» отличаются высоким профессионализмом и компетентностью при работе с клиентами. Они помогут клиентам выбрать путешествие, дадут консультацию по отелю, найдут оптимальную цену и многое другое.

Также в турфирме реализуются принципы предпродажного обслуживания. К таким принципам относятся:

- бесплатная информация;

- создание комфортных условий при покупке, постоянным клиентам предлагается чай или кофе;
- надежность информации;
- широко рекламируется система скидок и льгот при реализации турпродукта;
- бесплатное пользование брошюрами и буклетами о реализуемых турах, услугах.

Каждый раз турфирмой проводятся исследования в области удовлетворенности покупателей и послепродажное обслуживание – это опросы туристов, работа по претензиям, отзывы после путешествия.

Культура предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро» – это набор ценностей и убеждений, направляющий на определенные действия и поведения людей. На формирование культуры огромное влияние оказывает внешняя и внутренняя среда. В работе с персоналом возникает потребность в создании единой системы ценностей, норм и правил, т. е. корпоративной культуры, позволяющей достичь эффективной работы, сосредоточиться на достижении целей и самореализовываться самим сотрудникам.

Таким образом, сильная культура ООО «ДВ «Фрегат Аэро» создает преимущества для предприятия, поэтому туристы к ним всегда возвращаются, и становятся постоянными клиентами. Обслуживание клиентов в компании ООО «ДВ «Фрегат Аэро» отличное.

Турфирма ООО «ДВ «Фрегат Аэро» следует правилу: «Мы действительно следуем правилу – предлагать только то, что практикуешь сам» и сами бываем в тех местах, куда отправляем туристов, ходим теми же маршрутами, удивляемся, фотографируем, общаемся с местными жителями, делаем свои маленькие открытия, набираемся впечатлениями, чтобы потом с удовольствием делиться этим с вами».

Ежедневно они совершенствуются и пополняют свои знания, собирают интересные фишки о странах и городах, пишут авторские статьи, делятся отзывами их туристов. Ежегодно им доверяют свой отдых более двух тысяч человек, не только жители Приморья, но и всей России.

2.3 Информационные технологии предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Применение информационных технологий ориентировано в первую очередь на автоматизацию профессионального труда конкретных специалистов. Решается эта задача за счет использования современных технических средств обработки, хранения и передачи информации. Они выбираются исходя из объема и сложности выполняемых на предприятии (в организации) задач, уровня развития информационных технологий в данной сфере человеческой деятельности (при наличии соответствующих денежных средств). Можно предложить сле-

дующий подход к классификации технических средств, используемых в современном офисе туристского предприятия:

- компьютеры;
- сетевое оборудование;
- средства коммуникации;
- устройства ввода–вывода информации;
- устройства хранения информации;
- устройства мультимедиа и виртуальной реальности;
- оргтехника;
- дополнительные средства [12].

Туристский бизнес, являясь одной из самых динамичных сфер экономики, представляет собой высоко насыщенную информационную отрасль. В связи с этим успешное развитие туристского бизнеса предполагает широкое использование новейших технологий как в области создания турпродукта, так и его продвижения на рынке услуг.

Под информационными технологиями понимают процессы и методы поиска, сбора, хранения и обработки информации с применением средств вычислительной техники.

В туризме информационные технологии применяются с целью облегчить процесс формирования тура и организации отдыха. С помощью информационных технологий туроператор может легко и быстро наладить коммуникационные связи со всеми, кто принимает непосредственное участие в создании туров, что обеспечит качественное обслуживание клиентов [13].

ООО «ДВ «Фрегат Аэро» в своей деятельности использует такие информационные технологии, как:

- персональные компьютеры (10 штук) и все устройства необходимые для их работы;
- телефонные аппараты (10 штук);
- сайт фирмы в сети «Интернет», страницы в социальных сетях;
- ксерокс, принтер, сканер, факс;
- программное обеспечение: Microsoft Office, лист Microsoft Office Excel;
- программа 1С «Бухгалтерия».

Таким образом, ООО «ДВ «Фрегат Аэро» оснащено спектром технологических устройств, которые помогают в работе компании.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение туристского продукта – это комплекс мер, направленных на его реализацию, в том числе реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация информационных центров, публикация каталогов, брошюр и т. д.

Реклама в сфере туризма отличается неличным характером воздействия и поступает к потребителю с помощью СМИ, каталогов, афиш и т. п. Кроме того, реклама в туризме отличается односторонней направленностью, неопределенностью с точки зрения достижения ожидаемого эффекта. Она носит общественный, информационный и пропагандистский характер, использует наглядные средства агитации [14].

Реклама в интернете, охватывает большинство целевой аудитории, доступна в любой период времени. Достоинствами такой рекламы также являются: высокая эффективность, информативность, минимальные затраты размещения.

Для продвижения своих услуг ООО «ДВ «Фрегат Аэро» использует наиболее подходящую для туристской деятельности социальную сеть «Instagram», где каждую неделю обновляется информация об актуальных турах на данный сезон, расценки на услуги и многое другое. Название аккаунта – «fegat_aero». Так же, активно обновляются истории с актуальными турами. На странице представлено 1 649 публикаций, что дает нам понимание о том, что компания ведет активную деятельность на своем аккаунте. Следует отметить, то что «Instagram» компании на 2022 год, насчитывает 7 730 подписчиков, это является хорошим показателем в данной сфере предпринимательства. Следовательно, страница пользуется большой популярностью, может эффективно продвигать компанию и реализуемые турпродукты.

Помимо «Instagram» ООО «ДВ «Фрегат Аэро» использовала в качестве рекламных объявлений, популярную в нашем регионе торговую площадку «Fapost». На котором публиковалась информация о расценках и существующих на данный момент предложениях компании. Но в 2021 году рекламная деятельность на данной площадке была полностью прекращена, так как не пользовалась интересом и спросом у клиентов.

Компания также имеет аккаунт в социальной сети «VK». Название – «Тонкости путешествий с Фрегат Аэро». На аккаунте организации имеется: карта, адрес, предложения по турам, телефон и т. д. Но в 2020 году рекламная деятельность на данной площадке была полностью прекращена, так как не пользовалась интересом и спросом у клиентов.

Наружная реклама – это эффективное средство для распространения информации о туристских фирмах и их услугах. Наружную рекламу размещают в местах массового скопления людей, это тендеры, установки на крышах, электронные табло, транспаранты и т. д.

ООО «ДВ «Фрегат Аэро» разместила в нескольких местах Владивостока, информацию своей компании на рекламных щитах (Приложение К).

Также, компания использует в качестве рекламы:

- рекламу на радио;
- рекламу в печатных СМИ;
- листовки, постеры.

ООО «ДВ «Фрегат Аэро» имеет собственный сайт – www.fregataero.ru. Информация, которая размещена на нем, доступна абсолютно всем пользователям. Сайт представляет собой рекламную страницу компании, выполненную в фирменных цветах предприятия.

Также сайт содержит информацию о компании, которая включает в себя: название организации, адрес, контакты, перечень партнеров, агентов, статьи, фотоотчеты, направления по странам, услуги компании, разнообразный перечень туров, новости, награды, состав работников, отзывы и многое другое.

В качестве еще одного рекламного продвижения, компания ООО «ДВ «Фрегат Аэро» участвует во многих выставках, ярмарках. За все время, было проведено 5 «Ярмарок путешествий». Организатором мероприятия выступает Приморский туроператор – компания «Фрегат Аэро». (Ярмарка путешествий – это не демонстрация достижений и предложений от туркомпаний, а возможность познакомиться с культурой, туристическим потенциалом тех или иных стран. Проще говоря, показать, насколько интересным, доступным и разнообразным может быть отдых в любой стране). 20–я Международная туристическая выставка (PITE 2016).

В ООО «ДВ «Фрегат Аэро» рекламным продвижением занимается руководитель отдела по маркетингу.

В качестве стимулирования продаж, ООО «ДВ «Фрегат Аэро» использует множество разнообразных способов в определенные промежутки времени:

- кэшбэк на туры по России;
- различные Акции;
- скидки и бонусы при раннем бронировании;
- горящие туры;
- праздничные скидки;
- снижение стоимости;

- хит недели;
- новогодние туры;
- эксклюзивные предложения;
- снижение цен на оформление японской визы;
- снижение цен на визовые услуги;
- большая распродажа туров на цветение сакуры;
- снижение стоимости авиабилетов в Токио;
- спец–цена на круизы по Средиземному морю;
- акция «Дети летят бесплатно».

Стимулирование продаж производится на основе определенного времени, поэтому список может отличаться.

Также в компании ООО «ДВ «Фрегат Аэро» присутствует система скидок:

- постоянным клиентам 10%;
- детям до 15 лет 5%;
- пенсионерам 5%;
- студентам 5%.

Таким образом, ООО «ДВ «Фрегат Аэро» ведет активную рекламную деятельность для продвижения собственных услуг и компании. Использует множество различных средств для рекламы, а также ведет активное стимулирование продаж, которые формируются в зависимости от времени, периода.

4 Система обеспечения безопасности

При реализации туристского продукта должна быть обеспечена оптимальная степень риска для жизни и здоровья туристов на всех этапах путешествия, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях.

Туристские предприятия обязаны информировать туристов об элементах риска, свойственных каждой туристской услуге и мерах по его устранению. Сведения о безопасности путешествия должны находиться в тексте информационного листка к туристской путевке. Со стороны туриста, в свою очередь, также должны выполняться правила личной безопасности.

Под безопасностью туризма, также понимается ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства [15].

Безопасность туристов (экскурсантов) при совершении путешествия распространяется на: жизнь, здоровье (включая физическое и психическое состояние), личную неприкосновенность, частную жизнь, имущество туриста (в том числе предметы туристского снаряжения и инвентаря), багаж, предметы личного обихода и другие предметы, которые используются и (или) приобретены туристом (экскурсантом) во время путешествия.

Одним из способов обеспечения безопасности и снижения негативных последствий является страхование, так как страхование в туризме способно если не предотвратить, то хотя бы предоставить финансовую поддержку при наступлении страхового случая [16].

Турфирма ООО «ДВ «Фрегат Аэро» предоставляет услуги по страхованию путешественников:

- при оформлении тура вы можете на выбор приобрести международный страховой полис компаний: Гелиос, ВСК, Согласие, ДальЖАСО;
- страхование от укуса клеща;
- страхование детей на период отдыха в детских оздоровительных лагерях;
- страхование детей от несчастного случая;
- оформление индивидуального страхового полиса.

Если турфирма имеет свидетельство о внесении ее сведений в Единый федеральный реестр туроператоров, то это дает гарантию клиенту, что в незнакомой стране он не получит неприятный сюрприз в виде неоплаченных билетов или счета в гостинице. От 17 августа 2009 года № 187 компания ООО «ДВ «Фрегат Аэро» числится в едином реестре туроператоров под номером РТО 000170.

Также, в работу менеджеров ООО «ДВ «Фрегат Аэро» входят следующие должностные обязанности касающихся безопасности туриста:

- обеспечить клиента необходимой устной и письменной информацией;
- проконсультировать, рассказать о стране и туре (климат, обычаи, визовые требования в различных странах и т. п.);
- в случае каких-либо изменений менеджеры сразу звонят клиенту и информируют его;
- консультировать туристов о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней;
- обеспечивать страхование и визовое обслуживание туристов.

При выходе группы на маршрут, руководитель должен:

- формировать списки туристов и составлять графики посещения экскурсионных мероприятий;
- проводить инструктаж по соблюдению мер безопасности, правилах поведения на транспортных средствах и о правилах оказания первой медицинской помощи;
- ведет статистику организованных туров и готовит отчетность.

Каждый раз перед отправлением туриста в путешествие, турфирма учитывает сложившуюся ситуацию (политическую, экономическую, социально-географическую) и ориентирует туриста на более выгодные, удобные, безопасные туры, где клиент сможет получить максимум положительных эмоций, отдохнуть от повседневных забот, получить интересную информацию, так же посетить выставки и различные мероприятия.

Таким образом, ООО «ДВ «Фрегат Аэро» проводит мероприятия, которые касаются безопасности туриста, как до путешествия, так и вовремя.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

ПК 2.1 Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут

За неделю до отъезда проверяется укомплектованность группы. После чего вся информация передается перевозчику. Если это приграничные поездки, то сообщают номер рейса и время. Если же это ж/д или авиаперелет, то вся информация указана на билетах, но менеджер должен напомнить туристу.

Перед отправлением на маршрут руководитель туристской группы (гид, экскурсовод) получает в туристской организации следующие документы:

- 1 Маршрутную книжку и маршрутный лист.
- 2 Документ с указанием всех реквизитов группы.
- 3 Регистрационную книгу.

Во время посадки туристов в автобус, необходимо проверить наличие документов:

- 1 Загранпаспорт (загранпаспорт нужно сверить с визированным списком).
- 2 Если это ребенок до 18 лет и он следует с одним из родителей – оригинал свидетельства о рождении + паспорт РФ родителя + заграничный паспорт.
- 3 Если ребенок выезжает без сопровождения родителей – согласие на сопровождающее лицо, заграничный паспорт, оригинал свидетельства о рождении.

Таким образом, перед началом поездки руководитель группы обязан:

- проверить наличие необходимых документов, списка туристов, убедиться в соответствии числа туристов, количеству мест для сидения в автобусе;
- проверить наличие у туристов, путевки и документа, удостоверяющего личность (у групп учащихся школ, училищ – заверенного списка);
- заполняет журнал выхода групп на маршруты. Докладывает о готовности лицу выпускающему на маршруты, получает разрешение и выходит с группой на маршрут.

ПК 2.2 Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях 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.

Руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами по технике безопасности, профилактике и предупреждению заболеваний, основным правилам пребывания на территории страны (в зависимости от тура и маршрута).

Перед поездкой нужно составить списки туристов. Каждый турист обязан ознакомиться с инструкциями по безопасности и зарегистрировать прохождение инструктажа по правилам поведения и технике безопасности в соответствующем журнале. В инструкциях указываются основные моменты правил поведения и техники безопасности на маршруте.

Таким образом, основная обязанность туриста – соблюдение техники безопасности. 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. Ответственность за проведение инструктажа туристов, в том числе по обеспечению безопасности, возлагается на руководителя туристской организации.

В экстремальных ситуациях, условия неопределенности существуют, когда руководитель не знает точно, какой результат последует за тем или иным выбором. В условиях недостаточной информации, неопределенности руководитель на основе собственного суждения должен установить вероятность возможных последствий. Каждое решение сопряжено с возможным негативным результатом, трудно прогнозируемыми побочными эффектами, значение которых руководитель должен соотнести с ожидаемой пользой. Все решения, как запрограммированные, так и не запрограммированные, должны быть основаны не только на суждениях, интуиции и прошлом опыте, но и на рациональном подходе к принятию решений.

ПК 2.3 Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа

Для организации событийных туров большое значение имеет использование календаря праздников и знаменательных событий. Такие туры вызывают интерес туристов к тем или иным датам, праздникам, а личное участие в анимационной программе делает их незабываемыми.

Несколько последних десятилетий всё большую популярность приобретает событийный туризм. Хотя многие туристы и путешественники могут даже не подозревать о его существовании. Туристический рынок демонстрирует рост интереса к событиям и фестивальным мероприятиям. Вызвано это тем, что эмоции, получаемые при посещении события/фестиваля, гораздо глубже и богаче, чем эмоции, возникающие от стандартного пляжного отдыха даже с насыщенной экскурсионной программой.

Событийный туризм – это вид туристской деятельности, привлекающий туристов разного форматными общественными мероприятиями культурной или спортивной жизни, кото-

рые способствуют развитию инфраструктуры туризма, интеграции разных слоев общества и формированию положительного имиджа территории. События, которые привлекают туристов, могут так же относиться к сфере бизнеса, образования и т. д., однако чаще всего это именно спортивные и культурные мероприятия.

Туристская отрасль активно использует различные события для формирования предложений для туристов и привлечения потока путешественников именно на событие. Как правило, ключевым моментом при формировании данного предложения является заблаговременное планирование и информирование, так как участники событийных туров могут предъявлять повышенные требования к средствам размещения, особенно к их классическому типу – гостиницам, транспорту (удобство доставки к месту события), предприятиям общественного питания и особенно к услугам гидов–переводчиков.

Туристский рынок российского событийного туризма далек от насыщения, и на сайтах турфирм чаще встретишь приглашение выездного туризма, чем внутреннего. Исключение может составить период зимних праздников.

Таким образом, существуют следующие классификации событийного туризма:

1 По масштабу события:

- международный уровень;
- национальный уровень;
- региональный уровень.

2 По тематике события:

- национальные фестивали и праздники;
- театрализованные шоу;
- фестивали кино и театра;
- гастрономические фестивали;
- модные показы;
- фестивали музыки и музыкальные конкурсы;
- спортивные события;
- карнавалы;

И многие другие.

Планирование событийного туризма предполагает несколько этапов:

1 Определение цели. Оператор должен задаться вопросом: какой цели должен достичь новый продукт?

2 Определение рамочных условий. На этом этапе фирме следует определить финансовые и другие рамки своей деятельности по созданию и продвижению тура.

3 Определение услуг. На этом этапе начинается уже, собственно, создание продукта.

4 Установление цены для потребителя.

ПК 2.4 Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут

Территориальные органы МЧС России и органы управления туризмом субъектов Российской Федерации совместно разрабатывают и согласовывают документы, отражающие вопросы их взаимодействия по следующим направлениям:

- организация и проведение поисково–спасательных работ;
- участие совместно с туристскими организациями на договорной основе в сертификации услуг, связанных с путешествиями по туристским маршрутам, и классификация туристских маршрутов на территориях субъектов Российской Федерации;
- обмен информацией о потенциально опасных объектах (районах, участках) территориях, по которым проходят маршруты, и выработка совместных рекомендаций по повышению безопасности туристских мероприятий;
- организация и проведение профилактических мероприятий, включающих систематические проверки и контроль соответствия уровня подготовленности туристов, инструкторов, проводников и других сотрудников туристских организаций, непосредственно участвующих в организации, проведении и обеспечении туристских мероприятий;
- обучение туристов приемам профилактики и защиты от травм и несчастных случаев, оказание первой медицинской помощи.

Туристская организация, продавшая тур (проводящая туристское мероприятие) в малонаселенной, горной, лесной, пустынной местности, на акваториях рек и озер, связанный с повышенной опасностью для здоровья и жизни туристов, в обязательном порядке оснащает туристические группы средствами персонального поиска и спасения которые регистрирует в территориальном органе МЧС России по месту проведения тура, мероприятия.

При проведении туристского мероприятия по категорированным маршрутам она выпускает туристов на маршруты при наличии согласования территориального органа МЧС России.

Территориальный орган МЧС России проводит консультации по выбору маршрутов, вопросам организации проведения путешествий, осуществляют контроль за подготовкой туристских, альпинистских групп, проверку знаний и навыков по соблюдению мер безопасности при прохождении категорированных маршрутов, проводят разборы несчастных случаев, нарушений правил в путешествиях, ведут работу по предупреждению чрезвычайных ситуаций на маршрутах.

Порядок постановки на учет (снятия с учета) в территориальном органе МЧС России:

– не позднее, чем за 15 дней до выхода на маршрут, на имя начальника территориального органа подается извещение о проводимом туристском мероприятии (туре). В сообщении приводятся сведения о количестве туристов в группе, их гражданстве, местожительстве без указания адресов, фамилия, имя, отчество руководителя туристской группы (гида–проводника), адрес и телефоны туристской организации, сроки начала и окончания мероприятия, трасса маршрута с указанием начального, конечного и не менее четырех промежуточных пунктов маршрута;

– полученное сообщение в территориальном органе МЧС России вносится в журнал учета туристских групп;

– не позднее срока начала мероприятия в территориальный орган МЧС России направляется извещение, подтверждающие выход группы на маршрут. В извещении также указываются сведения об изменении состава участников, маршрута и сроков проведения;

– непосредственно после выхода группы с маршрута, не позднее установленного в сообщении контрольного срока в территориальный орган МЧС России подается извещение об окончании тура, туристского мероприятия.

При получении сигнала бедствия или истечения контрольного срока возвращения туристов территориальный орган МЧС России:

– организует поисково–спасательные работы, исходя из возможностей поисково–спасательного формирования;

– привлекает к участию в спасательных, транспортировочных работах необходимое количество спасателей, а также необходимый транспорт (в том числе и воздушный), дополнительные технические средства и снаряжение;

– обращается, в случае недостаточности сил и средств, за помощью к местным органам власти, органам управления туризмом субъектов Российской Федерации, региональным поисково–спасательным формированиям, другим организациям;

– осуществляет общую координацию деятельности всех организаций по проведению поисково–спасательных работ и оказанию помощи туристам, терпящих бедствие;

– обеспечивает (организует) проведение необходимых послеаварийных мероприятий.

Таким образом, если группа, отправляется на экстремальный маршрут, руководитель данной группы должен поставить свою группу на учет в специальное подразделение МЧС. Он должен сообщить маршрут группы, с указанием места ночевки, определяющие препятствия, состав группы, с указанием домашних адресов и телефонов. Руководитель группы согласовывает с МЧС и МКК контрольные сроки, подачу сообщений о выходе с маршрута. Ес-

ли сообщение о выходе с маршрута не поступило, через несколько дней МЧС начинает поисково–спасательные работы.

Требования к техническому состоянию автотранспортных средств:

1 Транспортное предприятие должно иметь соответствующие лицензии на деятельность по перевозке пассажиров (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т. д.).

2 Автобус должен быть технически исправным, с нормально работающим отоплением и вентиляцией, полностью заправленным топливом, с исправно работающей громкоговорящей установкой, снабженной шнуром к микрофону. Транспорт должен быть чистым с наружной стороны и в салоне, с чехлами на сидениях, укомплектованным аптечкой и снабженным информацией о «Правилах пользования автобусом», «Инструкцией об обязанностях водителя по обеспечению безопасности», «Правилах поведения туристов при нахождении в автобусе».

3 Исправность автобуса перед выездом подтверждается соответствующими записями в путевом листе механика и водителя.

4 Автотранспортным средствам, используемым для перевозки туристов, рекомендуется иметь сертификат соответствия требованиям безопасности.

ПК 2.5 Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания. Анализ претензий туристов

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

Основываясь на положениях ГОСТ Р 50691 – 94 «Модель обеспечения качества услуг», туроператор должен регулярно проводить ряд мероприятий, направленных на обеспечение соответствующего уровня качества обслуживания:

- проверять и идентифицировать туристские услуги в соответствии с документированными процедурами;
- устанавливать соответствие услуги определенным требованиям с помощью методов регулирования технологических процессов и процессов управления;
- обеспечивать самоконтроль персонала, предоставляющего услугу, как составную часть процесса контроля;
- обеспечить приоритет потребителя в оценке качества услуг;
- ввести практику регулярной оценки степени удовлетворенности потребителя услуг путем проведения социологических опросов.

Анализ полученной информации следует направить на:

- обеспечение правильного установления требований к услуге и условиям обслуживания их отражения в документации;
- разрешения вопросов, связанных с расхождением требований, потребителя;
- уверенности исполнителя услуги в своей способности выполнить требования потребителя.

При обнаружении ненадлежащего качества предоставляемой услуги или процесса обслуживания следует, проводить определенные корректирующие действия с обязательным контролем и оценкой результатов.

Методами контроля качества конкретной услуги (турпродукта) могут быть:

- визуальные (осмотр маршрутов и объектов);
- аналитические (анализ документации);
- социологические (опрос туристов).

Также турфирма контролирует качество предоставляемых услуг с помощью РТГ, который при несоблюдении каких-либо норм (транспорт, размещение, питание и т. д.) сообщает об этом в фирму.

Система показателей качества гостиничного обслуживания:

- быстрота размещения туристов;
- соответствие предоставляемых номеров классу обслуживания;
- четкость работы всех служб гостиницы;
- комфортность;
- чистота номеров и общественных помещений;
- наличие дополнительных услуг;
- разнообразие меню;
- высокое качество приготовления пищи, а главное – отсутствие жалоб со стороны туристов.

Оценку и контроль качества исполнения туристских и экскурсионных услуг осуществляют с помощью экспертного и социологического методов.

Экспертный метод предполагает проведение оценки деятельности на основе опроса и анализа суждений (качественных и количественных оценок) экспертов, специалистов отрасли, в том числе руководителей, менеджеров туристских и экскурсионных организаций, а также проверки технологических документов исполнителя туристских и экскурсионных услуг.

Социологический метод предполагает проведение социологических обследований (анкетирование, опрос, записи в книге отзывов туристов, интернет–отзывы) с последующим анализом полученных данных.

Таким образом, сравнение оценок потребителя и исполнителя услуг следует проводить постоянно, чтобы определить, насколько деятельность последнего отвечает требованиям потребителя, и произвести корректирующие действия. В настоящее время проведение исследования с этой целью не представляет особых трудностей.

Большинство руководителей прибегают к помощи различных туристских порталов и сайтов, на которых туристы с удовольствием размещают свои отзывы о той или иной турфирме (ее продукте, качестве обслуживания и т. д.).

В разгар туристского сезона сотни туристов становятся жертвами туристских предприятий, которые недобросовестно относятся к выполнению своих обязательств.

По наблюдениям, жалобы в туризме можно разделить на четыре основные категории:

- 1 Неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг, обещанных турфирмой.
- 2 Несвоевременное информирование туриста об изменениях в программе тура.
- 3 Недостоверная или неточная информация о туре.
- 4 Ограничение собственной ответственности турфирмы за изменения условий тура.

Согласно закону РФ «О защите прав потребителей» и ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристом и (или) иным заказчиком туроператору в письменной форме в течение 20 дней со дня окончания действия договора и подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня получения претензий.

В случае, если турист не получил ответ или получил ответ, его не устраивающий, он может использовать другие меры воздействия на турфирму, в частности подать жалобу в вышестоящие организации.

Практика показывает, что многие турфирмы отслеживают и анализируют жалобы с тем, чтобы в дальнейшем использовать их для определения проблемных сфер своего бизнеса. Подавляющее большинство жалоб клиентов разрешается на стадии предъявления претензии самой турфирме, которая после письменного извинения клиенту может предложить к примеру, материальную компенсацию, скидку на будущий тур, и т. п.

1 Получив претензию от туриста, сотрудник турфирмы должен зарегистрировать ее в специальном журнале, указав дату и время поступления претензии, свою фамилию и должность.

- 2 Прежде всего турфирме нужно определить – обоснованна претензия или нет.

3 Ответить туристу на претензию нужно в течение 10 дней после того, как она получена.

Таким образом, в последствии получения претензий от туристов, турфирма проводит определенные корректирующие действия, которые помогут в будущем больше не сталкиваться с такими недоразумениями. Тем самым, улучшать качество своих услуг. Поэтому, я считаю, то что у претензии есть свои как минусы, так и плюсы.

ПК 2.6 Составление отчета руководителя туристской группы

Руководитель группы обязан оформить отчет о выполнении тура. Если тур выполнялся без руководителя группы, отчет составляет менеджер соответствующего направления.

Отчет может быть представлен как в произвольной, так и в формализованной форме. Важно, чтобы в любом из вариантов были отражены все особенности тура, проанализированы проблемные ситуации, возникшие на маршруте, а также даны рекомендации по совершенствованию тура. Основываясь на этих рекомендациях, сотрудники турфирмы периодически обсуждают с партнерами возможности улучшения обслуживания на маршруте.

Таким образом, план отчета руководителя туристской группы о выполнении маршрута может быть такой (примерный):

- 1 Маршрут №.
 - 2 Продолжительность поездки с_ по.
 - 3 Прибытие транспорта к месту начала и окончания маршрута.
 - 4 Явка туристов на маршрут.
 - 5 Характеристика предоставленных услуг:
 - транспорт;
 - трансфер;
 - средства размещения;
 - питание;
 - экскурсионная программа.
 - 6 Выданные на поездку документы, финансы.
 - 7 Возврат отчетных документов, финансов.
 - 8 Инструктаж туристов на маршруте.
 - 9 Наличие конфликтных ситуаций.
 - 10 Нарушение партнерами, перевозчиком договорных обязательств.
 - 11 Замечания и предложения по организации тура.
- «_»_20_г. (подпись) (ФИО)

6 Индивидуальное задание

Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут

В турах, которые связаны с сопровождением туристов на транспортном средстве, компания ООО «ДВ «Фрегат Аэро» следует следующим правилам. За неделю до отъезда проверяется укомплектованность группы, вся документация связанная с маршрутом: маршрутный лист (маршрутная книжка), страхование туристов и т. п. Менеджеры в обязательном порядке напоминают туристу о предстоящем путешествии и дублируют (если необходимо) информацию, которая содержится в документе «Описание программы тура». Обычно, это происходит электронно.

В обязательном порядке, руководитель тургруппы перед началом поездки обязан:

- проверить наличие необходимых документов, списка туристов, убедиться в соответствии числа туристов, количеству мест для сидения в автобусе;
- проверить наличие у туристов, путевки и документа, удостоверяющего личность;
- заполняет журнал выхода групп на маршрут;
- докладывает о готовности лицу выпускающему на маршруты, получает разрешение и выходит с группой на маршрут.

Перед началом маршрута все транспортные средства в обязательном порядке проверяются на требования к техническому состоянию:

1 Транспортное предприятие должно иметь соответствующие лицензии на деятельность по перевозке пассажиров (автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и т. д.).

2 Автобус должен быть технически исправным, с нормально работающим отоплением и вентиляцией, полностью заправленным топливом, с исправно работающей громкоговорящей установкой, снабженной шнуром к микрофону. Транспорт должен быть чистым с наружной стороны и в салоне, с чехлами на сидениях, укомплектованным аптечкой и снабженным информацией о «Правилах пользования автобусом», «Инструкцией об обязанностях водителя по обеспечению безопасности», «Правилах поведения туристов при нахождении в автобусе».

3 Исправность автобуса перед выездом подтверждается соответствующими записями в путевом листе механика и водителя.

4 Автотранспортным средствам, используемым для перевозки туристов, рекомендуется иметь сертификат соответствия требованиям безопасности.

Заключение

В ходе прохождения производственной практики было исследовано и проанализировано туристское предприятие ООО «ДВ «Фрегат Аэро». Благодаря производственной практике, я приобрела профессиональные навыки самостоятельной работы на предприятии и опыт в туристской деятельности, ознакомилась с организацией производства, работой предприятия, правилами взаимодействия, знакомством с трудовым коллективом и многое другое. Выполнила все поставленные задачи к производственной практике.

Итак, турфирма ООО «ДВ «Фрегат Аэро» – общество с ограниченной ответственностью. Учредителями являются, Алексеев Сергей Иванович и Алексеева Ольга Геннадьевна. Штат предприятия ООО «ДВ «Фрегат Аэро» (г. Владивосток) насчитывает 15 человек. Турфирма имеет линейно–функциональную структуру управления.

Предприятие следуем правилу: «предлагать только то, что практикуешь сам...». Клиенты компании знают высочайшее качество предоставляемых фирмой туристских услуг и приходят к ним снова и снова, не желая менять турфирму. Все отделы ООО «ДВ «Фрегат Аэро» представляют между собой единое целое, так как работники организации это – сплоченный коллектив, который работает в атмосфере доверия и взаимопонимания.

У компании достаточно большое количество направлений по странам, которые в свою очередь дополнены разнообразными турами и подойдут для разного типа клиентов. За свою успешную деятельность ООО «ДВ «Фрегат Аэро» была неоднократно отмечена благодарностями и наградами, официально подтверждающие признание компании как добросовестной и успешной.

Среди моих итогов в ходе производственной практики можно выделить следующее:

- были изучены и рассмотрены необходимые документы для выхода тургруппы на маршрут, а также правильность их заполнения;
- изучены правила проведения проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проведен анализ событийных мероприятий предприятия;
- ознакомилась с технологиями проведения мероприятий разного типа, а также технологиями досуговой деятельности предприятия;
- изучены правила решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте;
- изучены правила проведения оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания;
- изучена правильность составления отчета руководителя туристской группы;
- проанализированы разные типы претензий туристов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Кирсанов Д. Почему туризм важен / Д. Кирсанов–2019. – URL: <https://travel247.ru/1790-rochemu-turizm-vazhen> (дата обращения: 20.06.2022).
- 2 Туристическая фирма СВ– Астур. Официальный сайт. – URL: <http://kudavtur.ru/soveto/cto-takoe-turizm/> (дата обращения: 20.06.2022).
- 3 Каталог туристических сайтов 2002–2022 год / Туроператорская и турагентская деятельность в туризме. Образовательный туристический портал / сост.: И.В. Зорин, Т.П. Каверина, В.А. – URL: https://tourlib.net/books_tourism/zorin08.htm (дата обращения: 21.06.2022).
- 4 Туристическая фирма Фрегат Аэро. Официальный сайт. – URL: <https://fregataero.ru/o-kompanii> (дата обращения: 21.06.2022).
- 5 Кондратюк Р. Список учредительных документов 2022 год / Р. Кондратюк // Кадровое дело: практический журнал по кадровой работе. – 2021. – URL: <https://www.kdelo.ru/art/386179-uchreditelnye-dokumenty-21-m12> (дата обращения: 21.06.2022).
- 6 Туристическая фирма Фрегат Аэро. // «Руспрофиль». – URL: <https://www.rusprofile.ru/requisites/2980510> (дата обращения: 22.06.2022).
- 7 Об обществах с ограниченной ответственностью: Федеральный закон от 08.02.1998 N 14-ФЗ (ред. от 02.07.2021, с изм. 25.02.2022) // СПС «Консультант плюс». – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_17819/ (дата обращения: 22.06.2022).
- 8 Код ОКФС по ИНН // «В. Контур. Бухгалтерия». URL: <https://www.b-kontur.ru/profi/okfs-po-inn-ili-ogrn> (дата обращения: 22.06.2022).
- 9 Организационная структура предприятия: виды и схемы // «Контур». URL: <https://kontur.ru/articles/4197> (дата обращения: 23.06.2022).
- 10 Поздеева Е. Как западные санкции изменили туристическую отрасль России. / Е. Поздеева // Финанс. – URL: <https://www.finam.ru/publications/item/kak-zapadnye-sankcii-izmenili-turisticheskuyu-otrasl-rossii-20220322-181812> (дата обращения: 24.06.2022).
- 11 Забелина Т.И. фундаментальные исследования / Т.И. Забелина, М.А. Реснянская // Анализ факторов развития туризма в Приморском крае. – 2018. – №5. – С. 47–52. URL: <https://fundamental-research.ru/ru/article/view?id=42141> (дата обращения: 24.06.2022).
- 12 Студопедия. Информационные технологии в офисе туристского предприятия [сайт]. – URL: https://studopedia.ru/11_245667_informatsionnie-tehnologii-v-ofise-turistskogo-predpriyatiya.html (дата обращения: 25.06.2022).

13 Ходзинская Е. Использование информационных технологий в работе офиса турфирмы / Е. Ходзинская // Pandia. /URL: <https://pandia.ru/text/80/267/45815.php> (дата обращения: 25.06.2022).

14 Способы продвижения турпродукта – организация туристской индустрии и географии туризма // «Студенческие реформы». – URL: https://studref.com/377821/turizm/sposoby_prodvizheniya_turprodukta (дата обращения: 25.06.2022).

15 ГОСТ 36211– 2014. Международный стандарт. Требование по обеспечению безопасности туристов. Введен 01.01.2016 // Все ГОСТы. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200110997> (дата обращения: 26.06.2022).

16 Заморова М.С. Туризм и гостиничный сервис / М.С. Заморова // Проблемы безопасности туризма: выпускная квалификационная работа бакалавра . Российский гос. Профессиональный педагогический университет. – Екатеринбург, 2019. – С. 40–55. URL: https://elar.rsvpu.ru/bitstream/123456789/29169/1/RSVPU_2019_157.pdf (дата обращения: 26.06.2022).

Приложение А
Награды ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

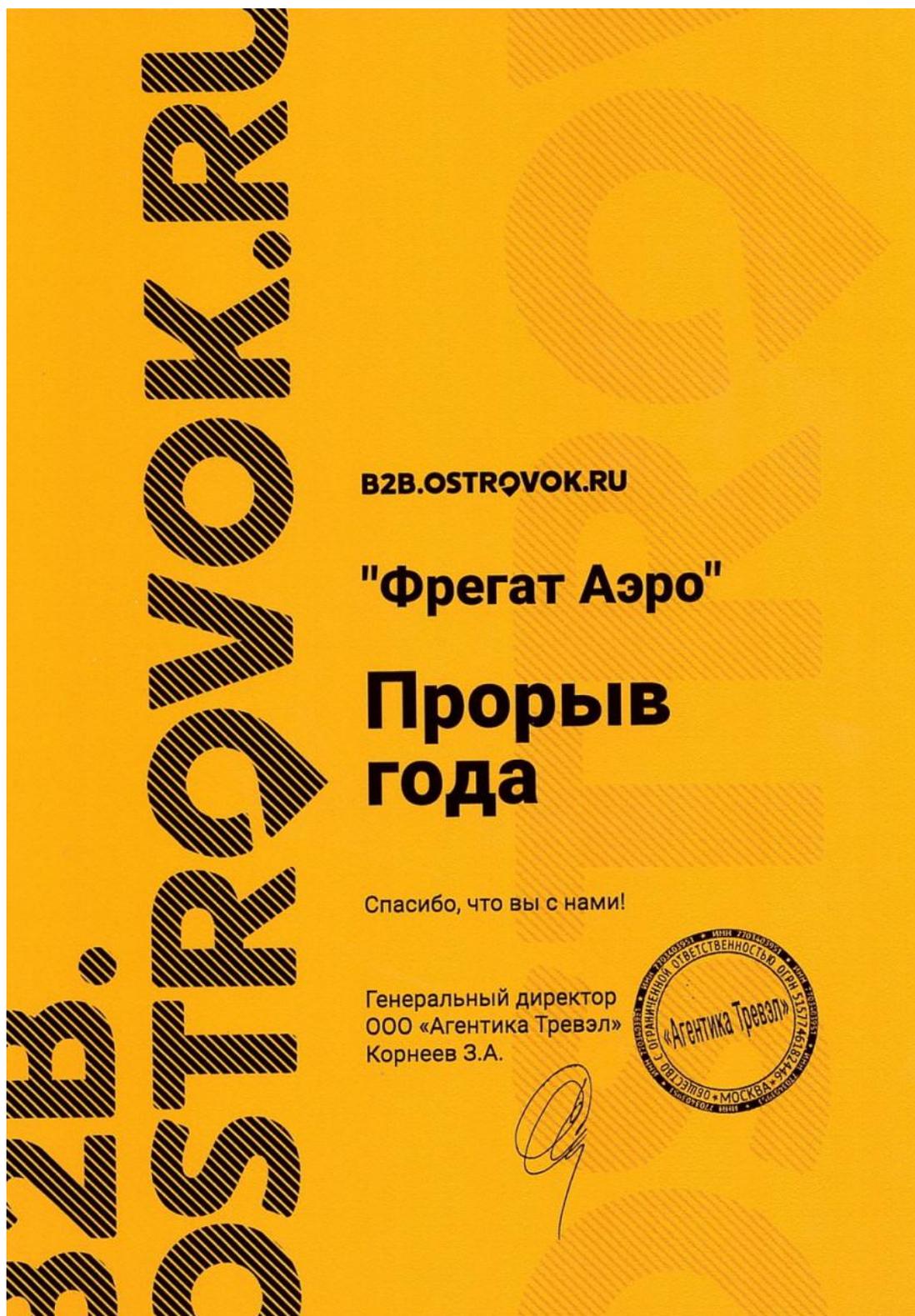


Рисунок А.1 – Награда «Прорыв года» от ООО «Агентика Тревал»



Рисунок А.2 – Благодарность за активное участие в развитии событийного туризма Приморского края и проведение мероприятия «Ярмарка путешествий» в 2017 году от Департамента туризма Приморского края



Рисунок А.3 – Свидетельство отборочного этапа Межрегионального конкурса «Лучшие товары и услуги Дальнего Востока» – ГЕММА – 2015» по Приморскому краю



Рисунок А.4 – Почетная грамота за плодотворное сотрудничество, активное развитие и вклад в продвижение продаж S7 Airlines от ОАО «Авиакомпания «Сибирь»



"МЫ ЗАВОЕВАЛИ МИЛЛИОНЫ СЕРДЕЦ"

СЕРТИФИКАТ

Вручается

ООО "ДВ "Фрегат Аэро"

за плодотворное сотрудничество с «ANEX Tour»

« 27 » сентября 2016 г.



М О Р Е С О Л Н Ц А К Р У Г Л Ы Й Г О Д

anextour.com

Рисунок А.5 – Сертификат за плодотворное сотрудничество с «ANEX Tour»



Рисунок А.6 – Диплом за детский туристский маршрут «Seoul English Village» в номинации «Лучшее в туризме – детям» от Департамента международного сотрудничества и туризма Приморского края



Рисунок А.7 – Диплом за лучшую туристическую программу от Представительства НОТК во Владивостоке



Рисунок А.8 – Сертификат за активное участие в поддержку XII Международной туристической выставки «ИНТУРМАРКЕТ» от «ЭКСПОТУР»



ДИПЛОМ

ВРУЧАЕТСЯ
Туристической компании

ООО "ДВ "Фрегат Аэро"

В знак благодарности
за проявленный профессионализм
и плодотворное сотрудничество!

27 сентября 2018 г.



Рисунок А.9 – Диплом в знак благодарности за проявленный профессионализм и плодотворное сотрудничество от «Anex Tour»



Рисунок А.10 – Благодарность за многолетнюю добросовестную работу, высокие профессиональные достижения, личный вклад в развитие туризма от Губернатора Приморского края



Рисунок А.11 – Диплом за номинацию лучшей туристической компанией от АНО «Центр поддержки предпринимательства Приморского края»



Рисунок А.12 – Благодарственное письмо за активное участие во втором этапе Программы стимулирования доступных внутренних туристических поездок с 15 октября по 5 декабря 2020 года от Федерального агентства по туризму

Приложение Б
Устав ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

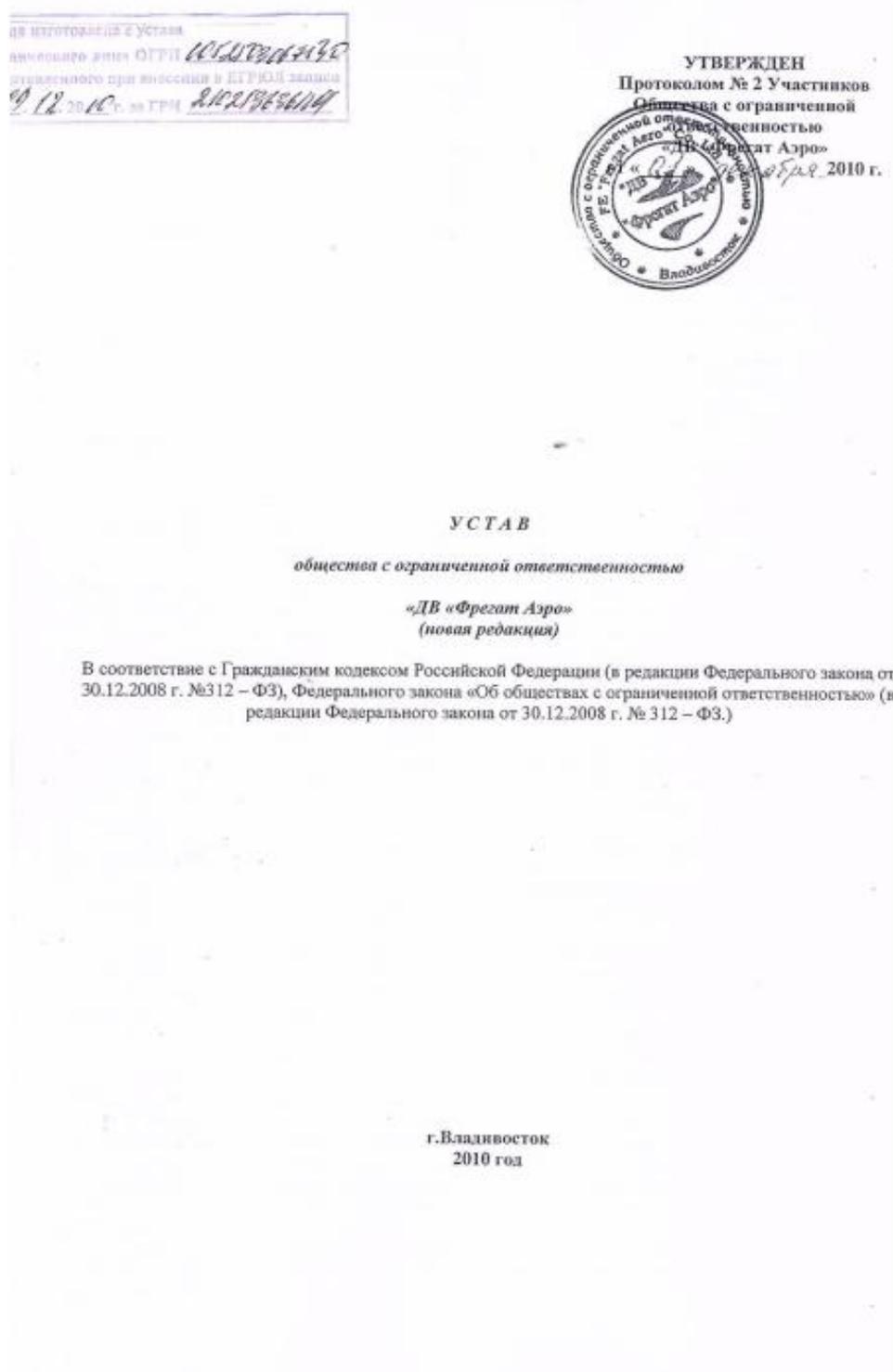


Рисунок Б.1 – Устав ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Приложение В

Лицензия РТО 000170 о праве ведения туристской деятельности ООО «ДВ «Фрегат Аэро»



МИНИСТЕРСТВО
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТУРИЗМУ
(РОСТУРИЗМ)**

Пресненская наб., 10, г. Москва, 125039

Тел.: (495) 870-40-23, 870-40-21

E-mail: rustourism@ropnet.ru

ОКПО 00083724, ОГРН 1057746091369

ИНН/КПП 7708550300/770801001

26 ИЮН 2019 № 5009 ИК

на № _____ от _____

ООО "Фрегат Аэро"

690106, Приморский край, г. Владивосток, Океанский
пр-кт, д. 69, оф. 21

Выписка из единого федерального
реестра туроператоров

Настоящей выпиской подтверждается, что в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и на основании решения (приказа) Федерального агентства по туризму от 17.08.2009 № 187 в единый федеральный реестр туроператоров внесены сведения о туроператоре ООО "Фрегат Аэро", с присвоением реестрового номера РТО 000170.

Адрес, место нахождения 690106, Приморский край, г. Владивосток, Океанский пр-кт, д. 69, оф. 21;

ОГРН: 1052503067540;

ИНН: 2536157328;

Сфера туроператорской деятельности: внутренний туризм, въездной туризм, выездной туризм;

Адрес официального сайта: www.fregataero.ru.

Настоящая выписка действительна до дня исключения сведений о туроператоре из единого федерального реестра туроператоров, размещенного на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ВРИО руководителя

А.А. Конюшков

Рисунок В.1 – Лицензия РТО 000170 о праве ведения туристской деятельности
ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Приложение Г

Свидетельство о внесении сведений в Общероссийский единый добровольный реестр турагентов Ассоциации «Турпомощь»



Рисунок Г.1 – Свидетельство о внесении сведений в Общероссийский единый добровольный реестр турагентов Ассоциации «Турпомощь»

Приложение Д

Свидетельство «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма
«Турпомощь»

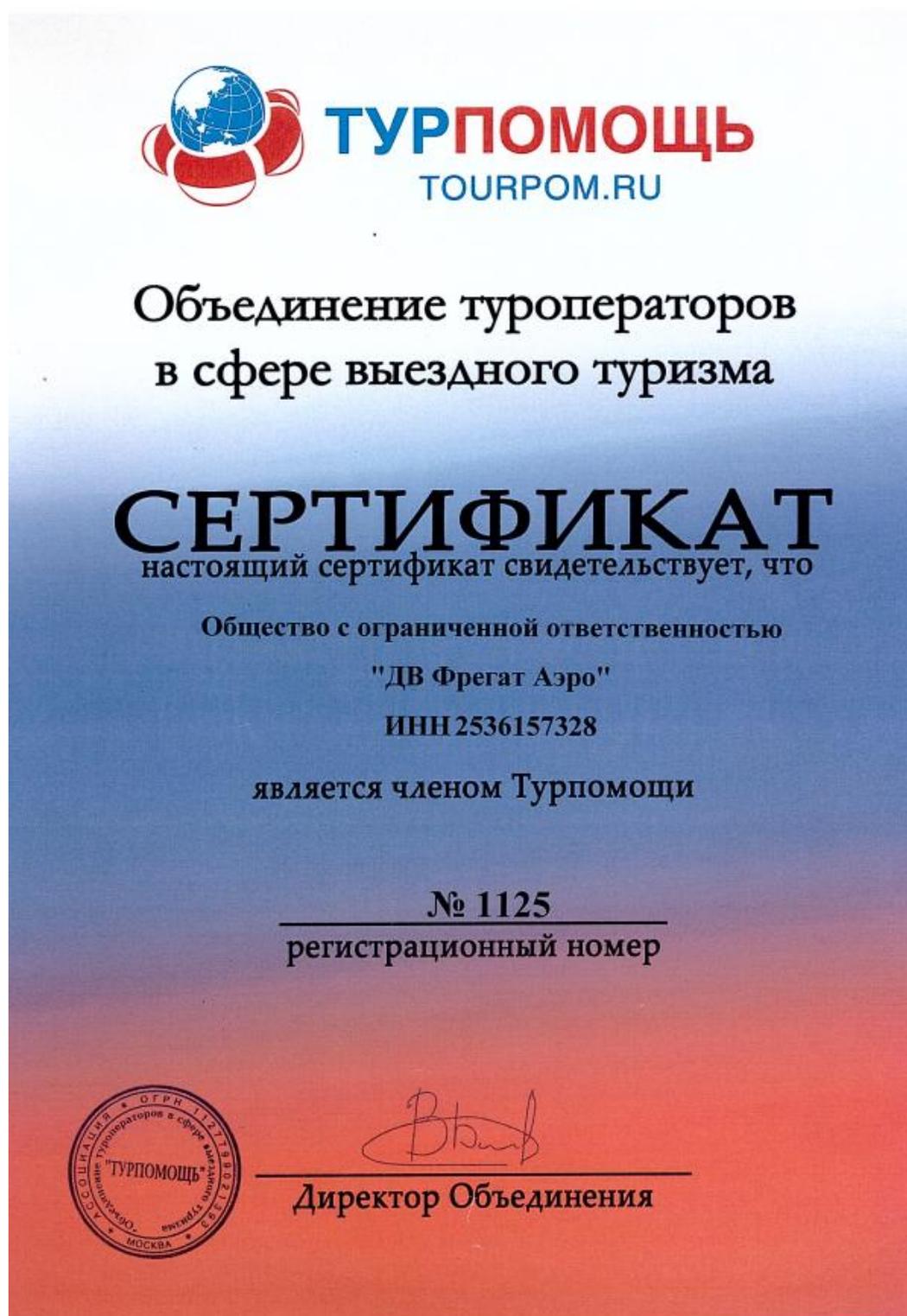


Рисунок Д.1 – Свидетельство «Объединение туроператоров в сфере выездного туризма
«Турпомощь»

Приложение Е

Подарочный сертификат ООО «ДВ «Фрегат Аэро»



Рисунок Е.1 – Подарочный сертификат ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Приложение Ж

Безлимитный проездной ваучер JR Pass



Рисунок Ж.1 – Безлимитный проездной ваучер JR Pass

Приложение И
Офис ООО «ДВ «Фрегат Аэро»



Рисунок И.1 – Офис ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

Приложение К

Наружная реклама ООО «ДВ «Фрегат Аэро»



Рисунок К.1 – Наружная реклама ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

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

Студент(ка) _____ Демонова Дарья Евгеньевна _____,
Ф И О

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 36 часов с «22» июня 2022 г. по «28» июня 2022 г.

в организации ООО «ДВ «Фрегат Аэро», Приморский край, г. Владивосток, ул. Океанский проспект, д. 69, т/ц «Галерея», офис 21.

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной практики

<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	5
3	Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия.	6
4	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	6
5	Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы. Анализ претензий туристов.	6
6	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «22» июня 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «28» июня 2022 г.

Подпись руководителя практики

 / Ген Ж.А., мастер производственного обучения
Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) _____ Демонова Дарья Евгеньевна _____,
 ФИО

обучающийся(аяся) на 2 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную (по профилю специальности) практику в объеме 36 часов в с «22» июня 2022 г. по «28» июня 2022 г.

в организации ООО «ДВ «Фрегат Аэро», Приморский край, г. Владивосток, ул. Океанский проспект, д. 69, т/ц «Галерея», офис 21.

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	<i>отлично</i>
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.	<i>отлично</i>
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа	<i>отлично</i>
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Проведение проверки готовности	<i>отлично</i>

		транспортных средств при выходе на маршрут.	
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания. Анализ претензий туристов.	<i>отлично</i>
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы.	<i>отлично</i>
Промежуточная оценка по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов			<i>отлично</i>

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Своевременно продвинутом уровне

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

Дата 28 июня 2022 г.

Оценка за практику *отлично*

Руководитель практики от предприятия

С.И. Алексеев
подпись

С.И. Алексеев



ДНЕВНИК

прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Демонова Дарья Евгеньевна

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия «Туризм», специалист по туризму

Группа СО-ТУ-20-2

Место прохождения практики ООО «ДВ «Фрегат Аэро»

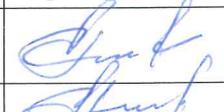
Сроки прохождения с «22.06.2022» по «28.06.2022»

Инструктаж на рабочем месте

«22» июня 2022 г.
Дата


подпись

С.И. Алексеев
Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
22.06.2022	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	отм	
23.06.2022	Контроль наличия туристов	отм	
	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут	отм	
	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	отм	
	Анализ событийных мероприятий предприятия	отм	
	Изучение технологий проведения мероприятий разного типа	отм	
25.06.2022	Изучение технологий досуговой деятельности предприятия	отм	
	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте	отм	
	Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации	отм	
25.06.2022	Взаимодействие со службами быстрого реагирования	отм	
	Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания.	отм	
	Составление отчета руководителя туристской группы.	отм	
26.06.2022 27.06.2022	Анализ претензий туристов.	отм	
	Оформление отчёта практики	отм	
28.06.2022	Дифференцированный зачет	отм	

Руководитель

М.П.




подпись

С.И. Алексеев
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Демоновой Дарьи Евгеньевны
 группы СО-ТУ-20-2 при прохождении производственной
 (по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	<i>высокий</i>
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	<i>высокий</i>
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	<i>высокий</i>
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	<i>высокий</i>
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>высокий</i>
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	<i>высокий</i>
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	<i>высокий</i>
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	<i>высокий</i>
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	<i>высокий</i>

ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	<i>Владимир</i>
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	<i>Владимир</i>
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	<i>Владимир</i>
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	<i>Владимир</i>
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивание качества туристского и гостиничного обслуживания	<i>Владимир</i>
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	<i>Владимир</i>

Руководитель практики (от организации) _____

С.И. Алексеев
подпись

(С.И. Алексеев, +7 (423) 245-96-96)

М.П.



Характеристика

Демонова Дарья Евгеньевна, студентка 2 курса, специальности «Туризм» проходила производственную практику в туристской фирме ООО «ДВ «Фрегат Аэро» с «22» июня 2022 г. по «28» июня 2022 г., расположенной по адресу: Приморский край, г. Владивосток, ул. Океанский проспект, д. 69, т/ц «Галерея», офис 21.

За период прохождения производственной практики, Демонова Дарья Евгеньевна ознакомилась с процессом функционирования организации, приобрела профессиональные навыки самостоятельной работы, правилами взаимодействия с коллективом и клиентами. Изучила систему документации по сопровождению туристов и правильность ее заполнения. Выполнила и справилась со всеми задачами практики.

В отношении профессиональных качеств, Демонова Дарья Евгеньевна проявила себя как человек компетентный, аккуратный, который ответственно относится к порученным заданиям, стремящийся к получению новых знаний, навыков и умений.

В межличностных отношениях вежлива, общительна, легко приспосабливается к работе в коллективе.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Руководитель практики от организации _____

С.И. Алексеев

М.П.



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Демонova Дарья Евгеньевна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-20-2
согласно приказу ректора № 4438-Р от 15.06.2022 года
направляется в ООО "Фрегат Аэро" г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 1 неделя с 22.06.2022 года по 28.06.2022 года.

Руководитель практики Тен Ж.А.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
Общество с ограниченной ответственностью «ДВ» ФРЕГАТ АЭРО	С 22 июня 2022 года - 28 июня 2022 года	
Общество с ограниченной ответственностью «ДВ» ФРЕГАТ АЭРО	С 22 июня 2022 года - 28 июня 2022 года	