

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

ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

период с «28» ноября 2024 г. по «25» декабря 2024 г.

Студент группы
СО-ТУ-22-2



Е.В. Бутылина

Наименование предприятия: АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Руководитель практики
от предприятия



О.Н. Ибрагимова

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО



Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний».....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Приморское агентство авиационных компаний»	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма предприятия.....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	7
1.5 Перспективы развития предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	9
2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия.....	11
2.1 Анализ деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	11
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.....	12
2.3 Информационные технологии предприятия.....	13
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	16
4 Система обеспечения безопасности	17
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	18
6 Индивидуальное задание.....	25
Заключение	27
Приложение А. Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»	29
Приложение Б. Схема организационной системы управления	30
Приложение В. АО «Приморское агентство авиационных компаний».....	31

Введение

Туризм – это временное перемещение людей из места постоянного проживания в другую страну или регион в пределах своей страны, осуществляемое в период досуга с различными целями: отдых, развлечения, оздоровление, обучение, посещение достопримечательностей или участие в профессиональной деятельности без получения оплачиваемой работы в месте пребывания.

Сегодня путешествия стали доступными практически для каждого человека. Современные транспортные средства – самолеты, поезда, автомобили, а также высокоскоростные океанские лайнеры – позволяют добраться в любую точку мира. Однако многие предпочитают выбирать более оригинальные способы передвижения и отдыха.

Цели туристических поездок разнообразны, что позволяет выделить следующие виды туризма:

- познавательный туризм – посещение культурных, исторических и природных достопримечательностей;
- спортивный туризм – участие в спортивных мероприятиях или активные виды отдыха;
- любительский туризм – занятия охотой, рыбалкой и другими увлечениями;
- природный туризм – выезды за пределы города для отдыха на природе;
- деловой туризм – поездки с целью профессионального взаимодействия;
- религиозный туризм — посещение святых мест.

В международной практике туристическими считаются также поездки на курорты или визиты к родственникам и знакомым. Туристические маршруты зачастую сочетают несколько целей, например, отдых на курорте может быть совмещен с осмотром достопримечательностей. Доминирующая цель путешествия определяет маршрут, сезон, продолжительность поездки, транспортные средства и способы размещения – гостиницы, туристические базы или палаточные лагеря. Организация поездки может быть как групповой, так и индивидуальной, с использованием собственного туристического снаряжения и принципов самообслуживания.

На современном этапе туризм представляет собой не только автономную отрасль, но и сферу, проникающую во все аспекты культурной, экономической, социальной и даже политической жизни. Он играет важнейшую роль в укреплении здоровья, физическом развитии, способствует культурному и духовному обогащению личности, а также социальному взаимодействию. Туризм – это ценное средство активного отдыха и воспитания гармоничной личности в условиях близости к природе.

Целью производственной практики является закрепление знаний, которые я получила на лекционных и практических занятиях, получение практических навыков в области следующих компетенций: предоставление турагентских и туроператорских услуг, а также услуг по сопровождению.

В ходе данных компетенций в период с 28.11.2024 по 25.12.2024 необходимо научиться:

- выявлять и анализировать запросы потребителей и возможности их реализации;
- информировать потребителей о туристских продуктах;
- взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского;
- продукта, проводить маркетинговые исследования рынка с целью формирования востребованного туристского продукта;
- формировать туристский продукт, рассчитывать его стоимость, а также стоимость турпакета, оформлять турпакет;
- контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут, инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте, контролировать в соответствии с этим их действия и обеспечивать их безопасность;
- контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной и оформлять отчётную документацию о туристской поездке.

Для выполнения данных заданий была выбрана фирма АО «Приморское агентство авиационных компаний».

1 Общие сведения о деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Приморское агентство авиационных компаний»

Название компании: АО «Приморское агентство авиационных компаний» находится по адресу 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В. Телефон +7 800 200-66-66. (Приложение А).

История компании началась с 1948 года, когда Агентство работало в сфере продажи авиабилетов, а с 1995 года компания заняла прочную нишу в секторе туризма.

Сегодня АО «Приморское агентство авиационных компаний» – это Всероссийская сеть, насчитывающая более 30 филиалов по всей России: Москва, Санкт-Петербург, Приморский, Хабаровский и Сахалинский край, Еврейская Автономная и Камчатская область.

Современные технологии и квалифицированные специалисты АО «Приморское агентство авиационных компаний» оказывают клиентам услуги по продаже авиа и железнодорожных перевозок, туристических услуг, страхованию пассажиров, оформлению виз и прочих услуг, связанных с организацией поездок.

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма предприятия

Учредительные документы пакет документов, определяющий статус юридического лица и являющийся основанием для его работы. Они отражают суть деятельности и структуры компании. В зависимости от организационно-правовой формы организации пакет учредительных документов может меняться.

К учредительным документам предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний» относятся:

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

- договор об учреждении;
- список участников;
- протокол о назначении генерального директора.

Таким образом можем сделать вывод, что АО «Приморское агентство авиационных компаний» имеет большой стаж работы на рынке туруслуг и занимает прочную нишу в данной сфере. Компания имеет большое количество филиалов, использует в работе современные технологии, а в компании работают лучшие сотрудники. Клиентам оказывают услуги по продаже авиа и железнодорожных перевозок, туристических услуг, страхованию пассажиров, оформлению виз и прочих услуг, связанных с организацией поездок. А также компания имеет ряд учредительных документов, определяющих статус юридического лица и являющийся основанием для его работы. Например, свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура представляет собой совокупность подразделений предприятия и их взаимосвязи. Как и любая другая организация, «Приморское агентство авиационных компаний» объединяет людей, которые стремятся к общей цели, работают в единой команде, применяют специализированные знания и технические приемы, функционируя как единый и целостный организм. Эта структура специально разработана для обеспечения максимальной эффективности в достижении целей, поставленных перед сотрудниками.

Руководителем компании является генеральный директор – Солодовникова Наталья Николаевна, которая осуществляет управление деятельностью фирмы и взаимодействие с партнерами. Также в управлении участвует директор филиала в городе Артем – Мартюшев Антон Викторович. В его обязанности входит разработка имиджа компании, проведение маркетинговых мероприятий, выполнение представительских функций, взаимодействие с партнерами, получение необходимых лицензий, а также подбор и обучение персонала.

Старший агент по оформлению перевозочной документации – Ерисковская Татьяна Александровна – отвечает за бронирование билетов и подготовку всех необходимых документов. Агенты по оформлению перевозочной документации – Радькова В.В. и Заяц С.Ю. – занимаются аналогичной деятельностью. Финансовые операции выполняет кассир-инкассатор Зуева А.А. Агентом по туризму является Полявкина Елена Александровна. В компании также работают бухгалтеры, которые обеспечивают финансовую отчетность и учет.

Кадровая политика «Приморского агентства авиационных компаний» построена на

профессионализме и высоких стандартах. Все ключевые сотрудники имеют высшее профильное образование и значительный опыт работы в своей сфере, что гарантирует высокое качество обслуживания туристов и укрепляет репутацию компании. К функциям отдела по работе с клиентами относятся:

- работа с клиентами;
- прием заявок у клиентов;
- проработка плана индивидуального тура;
- бронирование туров;
- оформление виз, страховок.

Во главе каждого подразделения стоит руководитель, который обладает всеми необходимыми полномочиями и осуществляет единоличное руководство подчиненными сотрудниками. Руководитель сосредотачивает в своих руках все функции управления, при этом сам находится в непосредственном подчинении у руководителя более высокого уровня.

Линейная структура управления представляет собой одну из наиболее простых форм организации управления. В рамках такой структуры разделение системы управления на составляющие части происходит по производственному признаку с учетом уровня концентрации производства, технологических особенностей, разнообразия номенклатуры продукции и других факторов. При этом обеспечивается строгий принцип единоначалия: управление всей совокупностью операций сосредотачивается в руках одного лица, а подчиненные выполняют распоряжения исключительно своего непосредственного руководителя.

Организационная структура предприятия представлена в приложении Б

1.4 Основные задачи, виды деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Одной из главных задач управления туристическим предприятием в условиях рыночной экономики является определение целей, ради достижения которых оно создается и функционирует. На пути к этим целям компаниям приходится преодолевать разнообразные сложности: изменения и падение спроса на услуги, дефицит материальных ресурсов, снижение их качества, нехватка квалифицированного персонала, а также проблемы с расчетами и платежами. Частной задачей предприятия является преобразование факторов производства в готовую продукцию или предоставление услуг.

Основные задачи АО «Приморское агентство авиационных компаний» заключаются в установлении новых стандартов обслуживания пассажирских перевозок в России и построении долгосрочных взаимовыгодных отношений с крупнейшими авиационными

компаниями России и мира для увеличения числа путешествующих людей.

Приморское агентство авиационных компаний сегодня предлагает:

- продажу авиационных билетов;
- полный пакет туристических услуг;
- продажу железнодорожных билетов;
- бронирование гостиниц по всему миру;
- организацию чартерных рейсов;
- трансферные услуги;
- организацию экскурсий на собственных автобусах и микроавтобусах;
- визовую поддержку для выезда граждан России за границу;
- визовую поддержку для въезда иностранных граждан в Россию;
- услуги связи;
- малотиражную полиграфию.

Туристические услуги компании включают:

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

- отдых в Азии;
- отдых на лучших пляжах мира;
- отдых в странах Европы и Америки;
- организацию морских круизов;
- детский отдых;
- организацию групповых, индивидуальных, корпоративных, спортивных и VIP-туров;
- организацию чартерных рейсов;
- визовую поддержку;
- бронирование гостиниц;
- трансфер в/из аэропортов по России и за рубежом;
- аренду.

АО «Приморское агентство авиационных компаний» также является:

1. Туроператором по Юго-Восточной Азии, на Камчатке (экологические туры, сплавы, рыбалка, охота) и в Приморье (исторические и природные туры).

2. Турагентом в страны Европы, Азии и Америки (VIP-туры, морские курорты, экскурсионные туры, отдых, учеба, каникулы).

3. Поставщиком визовой поддержки.

4. Организатором трансферов и аренды (такси, вертолетов, катеров, яхт).

5. Продавцом авиа- и железнодорожных билетов.

Компания предоставляет услуги по подбору оптимального маршрута и тарифа, бронированию и продаже билетов на любые рейсы, включая корпоративное обслуживание, оформление групповых перевозок, а также бронирование и продажу билетов через телефон и Интернет с возможностью приобретения в кредит. Все клиенты могут воспользоваться справочной службой и службой бронирования авиабилетов.

Все подробности можно узнать на официальном сайте (Приложение В) АО «Приморское агентство авиационных компаний».

1.5 Перспективы развития предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Необходимость в выработке новой стратегии организации появляется тогда, когда возникают новые цели или выясняется невозможность достижения поставленных целей с помощью прежней (действующей) стратегии. Многообразие рыночных ситуаций предполагает разнообразие используемых предприятиями стратегий. Предприятия, располагая разными возможностями, стремятся выбирать те стратегии, которые позволяют им успешно работать на тех или иных сегментах. Происходит своеобразное размежевание позиций предприятий в зависимости от их ресурсов и экономических условий отрасли.

Можно выделить четыре основных типа позиций предприятий на рынке:

- 1 позиция – лидер, действующий в сфере массового производства товаров;
- 2 позиция – лидер, действующий в сфере специализированного производства товаров;
- 3 позиция – последователь;
- 4 позиция – первопроходец.

У каждой позиции имеются преимущества и недостатки, но все они дополняют друг друга, способствуя удовлетворению разнообразного спроса на товар наиболее эффективным способом. Важно одно – работать в сегменте, в котором реализуются конкурентные преимущества.

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

Этапные задачи перспективного развития:

1. Разработка и закрепление на рынке уникальной комплексной технологии

обслуживания клиентов на обозначенных туристских направлениях, включающей в себя:

- комплексное многостороннее информирование клиентов о приоритетах стран и направлений, реализуемых фирмой;
- обслуживание клиентов на стадии приобретения путевок во всех удобных для них режимах: при очном контакте в фирме, в режиме телекоммуникаций, с помощью сети Интернет;
- обслуживание клиентов по всему комплексу необходимых сопутствующих аспектов в максимально удобном режиме и в самые короткие сроки;
- экспресс-обучение клиентов нормам и правилам поведения в стране пребывания, заучивание ими ключевых речевых оборотов и фраз на языке страны;
- сопровождение клиентов в стране пребывания с соблюдением психологической комфортности и в целях безопасности, а также обеспечение перемещения в пункты назначения, предусмотренные программой пребывания;
- проявление внимания к клиентам фирмы вне времени отдыха: предоставление информации об изменениях в работе компании, поздравления с праздниками, приглашения на семинары, презентации и клубные заседания.

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

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

4. Разработка имиджа и реализация рекламно-презентационной стратегии информирования широких слоев населения о преимуществах комплексной технологии, уникальности продукта, а также о специфике товарной марки и социальных приоритетах компании АО «Приморское агентство авиационных компаний».

На данный момент турагентство АО «Приморское агентство авиационных компаний» учитывает сложившуюся ситуацию и политическую, экономическую и социально-географическую обстановку. Компания ориентирует туристов на более выгодные, удобные и безопасные туры, где клиенты могут получать максимум положительных эмоций, отдыхать от повседневных забот, получать интересную информацию, а также посещать выставки и различные мероприятия.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности предприятия

2.1 Анализ деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия включают в себя широкий спектр вопросов, связанных с организацией бизнес-процессов, использованием технологий и оптимизацией производственных процессов. В Таблице 1 приведены некоторые ключевые аспекты, которые обычно рассматриваются при анализе организационно-технологических аспектов деятельности предприятия и успешно применяются в АО «Приморское агентство авиационных компаний».

Таблица 1 – Основные направления деятельности

Направление деятельности	Описание
Широкая филиальная сеть компании	Более 60 офисов продаж по всей России
Агенство путешествий	В любом офисе продаж компании вы можете решить все вопросы, связанные с путешествием или деловой поездкой.
Оформление по ВПД	Множество вариантов отдыха в России и за рубежом.
Любая форма оплаты	Наличная, безналичная, кредитные карты, online, подарочные сертификаты, кредитование.
Корпоративное обслуживание	Закрепление за организацией специалиста, оперативно решающего все вопросы; прием и подтверждение заказа в любой форме: телефон, факс, электронная почта; дополнительные скидки, работа с авиакомпаниями по трехсторонним соглашениям; участие в бонусных программах агентства; информирование о новых сервисах, тарифах, рейсах, маршрутах, акциях; личный кабинет для компаний; организация корпоративных путешествий.

Эффективное управление организационно-технологическими аспектами деятельности предприятия позволяет достичь конкурентных преимуществ, устойчивого развития и роста бизнеса. Таким образом, АО «Приморское агентство авиационных компаний» имеет широкую филиальную сеть, где в любом офисе продаж компании вы можете решить все вопросы, связанные с путешествием или деловой поездкой, вам предложат большое количество вариантов поездки и способов оплаты.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии

На левой стороне груди каждый сотрудник носит бейдж с указанием имени, фамилии и занимаемой должности. Сотрудники уверенно и грамотно доводят всю информацию до покупателей, могут внимательно выслушать и четко ответить на интересующие покупателя вопросы, точно рассчитать необходимое количество товара и предоставить широкий перечень услуг. В целом обслуживание соответствует внутрифирменному стандарту.

Обслуживание – это способ, каким представитель компании (продавец) взаимодействует с клиентами на личном уровне и который влияет на отношение к фирме. Обслуживать, значит работать по удовлетворению чьих-либо нужд и потребностей. Все это прекрасно понимают работники турфирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний».

Существуют общие рекомендации по технологии обслуживания туристов на маршруте: четкое соответствие предоставляемых услуг оплаченному набору; соответствие рекламируемого уровня обслуживания декларированному при продаже тура; четкое и своевременное предоставление услуг; оптимальность программы обслуживания.

Организация обслуживания клиентов в офисе турфирмы подразумевает под собой: уважительное отношение к склонностям, увлечениям туриста; клиент должен чувствовать, что обслуживание не цель, а желание удовлетворить его потребности; должен быть уверен, что, купив тур, он сделал правильный выбор.

Для успеха продажи услуги большое значение имеет определенный физический аспект встречи. Вполне очевидно, что сотрудник, занятый сбытом, должен иметь соответствующий внешний вид, быть чисто и опрятно одетым. Об этом не следует забывать, так как все мы чрезвычайно чувствительны к внешне незначительным мелочам: небрежно повязанному галстуку, сомнительному маникюру.

Персонал данной турфирмы не использует специальной фирменной одежды, но соблюдает строгий стиль.

Квалифицированные сотрудники турфирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний» с вниманием относятся к индивидуальным и групповым заказам и используют современные компьютерные системы бронирования и продаж. Накануне путешествия работники фирмы по телефону напоминают туристу о предстоящей поездке.

Очень важным является то, что менеджер по продажам обязательно связывается с клиентом, который купил турпутевку, и уже совершил путешествие по ней. Связь происходит по телефону, главная цель состоит в том, чтобы узнать, доволен ли турист совершенной поездкой, все ли его устраивает, также агент приглашает его воспользоваться услугами турфирмы в следующий раз. Все недочеты, зависящие от фирмы, стараются

устранить; недочеты, независящие от работы турфирмы, принимают к сведению и стараются учесть на будущее.

Привлекательным для клиентов является наличие бесплатной информации (буклетов, проспектов, каталогов) об имеющихся турах и услугах. При обслуживании клиентов в АО «Приморское агентство авиационных компаний» используются рекламные листовки, выполненные на цветной бумаге, напечатанные в один лист. Визитная карточка также работает как любой рекламный материал, говорящий о фирме и тех услугах, которые она предоставляет.

Работа с клиентом состоит из следующих этапов:

- подготовительная работа;
- консультирование по телефону и в офисе по туру и другой информации;
- подача клиентом запроса по телефону или непосредственно;
- отправка запроса партнеру или получение информации по телефону;
- бронирование тура и предоплата;
- получение от клиента денег и оформление путевки;
- оформление путевки, подготовка памяток для туристов;
- проводы туриста и контроль.

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

Таким образом, можно подвести итог, что один из приоритетов компании – это предоставление высокого уровня сервиса и качества услуг по соответствующим ценам. Квалифицированные сотрудники при работе используют определенную последовательность этапов, благодаря чему желание любого клиента будет исполнено.

2.3 Информационные технологии предприятия

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 следующий 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.

Особое значение в туристской деятельности имеет использование систем онлайн-бронирования. Такие системы обеспечивают оперативный доступ к актуальной информации о наличии мест, ценах и услугах, позволяют оптимизировать процесс бронирования и снизить вероятность ошибок. Благодаря интеграции с различными платформами и базами данных, системы бронирования становятся мощным инструментом управления потоками клиентов и ресурсами компании.

Система бронирования в АО «Приморское агентство авиационных компаний» представляет собой интегрированную платформу, обеспечивающую удобство и оперативность для клиентов и сотрудников. Основные этапы работы системы:

1. Поиск предложений. Клиент вводит параметры поездки (даты, направление, бюджет), после чего система автоматически предоставляет доступные варианты, включая авиабилеты, проживание и дополнительные услуги.

2. Резервирование мест. Система синхронизирована с базами данных партнеров (авиакомпаний, гостиниц и пр.), что позволяет в реальном времени бронировать места и обновлять информацию о доступности.

3. Оплата. Предусмотрены различные способы оплаты: онлайн-банкинг, кредитные карты, подарочные сертификаты и рассрочка.

4. Подтверждение бронирования. После успешной оплаты клиент получает электронный билет или ваучер, который содержит всю необходимую информацию для поездки.

5. Обратная связь. Система отправляет напоминания и обновления по электронной почте или через SMS, включая информацию о возможных изменениях или дополнительных услугах.

Использование таких технологий позволяет компании минимизировать ошибки, ускорить обработку запросов и предоставить клиентам высокий уровень сервиса.

Использование современных информационных технологий управления

предприятиями трансформирует само управление и структуру предприятий. Информационные технологии существенным образом преобразуют бизнес, снижают транзакционные издержки, вовлекают в оборот интеллектуальные продукты, повышают прозрачность бизнеса и соответственно повышают его инвестиционную привлекательность и капитализацию. Все это требует своего научного осмысления и соответствующего учета в управленческой практике.

Следует иметь в виду, что с течением времени меняются технологии обработки данных, программные и аппаратные средства, персонал компании, имеющиеся средства защиты устаревают, появляются новые версии систем обеспечения информационной безопасности, постоянно расширяется список обнаруженных в них недостатков и видов атак. Необходимо периодически пересматривать разработанные организационно-распорядительные документы, проводить обследования систем, обучать персонал, обновлять средства защиты.

Таким образом, можно подвести итог, что один из приоритетов компании – это предоставление высокого уровня сервиса и качества услуг по соответствующим ценам. Квалифицированные сотрудники при работе используют определенную последовательность этапов, благодаря чему желание любого клиента будет исполнено.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

В туризме большое значение отводится мероприятиям по продвижению продукта к потребителю. Согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» продвижение туристского продукта – это комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта: реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров по продаже туристского продукта, издание каталогов, буклетов и т.п. Иными словами, продвижение турпродукта предполагает проведение различных видов деятельности по доведению информации о достоинствах продукта до потенциальных потребителей и стимулирование возникновения у них желания его купить.

Под стимулированием сбыта (продаж) в туризме понимают краткосрочные поощрительные меры, способствующие продаже или сбыту.

Стимулирование проводится в трех направлениях:

- стимулирование сотрудников турфирмы;
- стимулирование торговых посредников;
- стимулирование клиентов.

Стимулирование сотрудников фирмы направлено на повышение качества обслуживания, рост профессионального мастерства и совершенствование работы. В этом направлении интересен опыт передовых туристских фирм.

Работы по второму направлению ориентированы на сотрудников фирм-партнеров в целях поощрения их работы и, соответственно, увеличения сбыта туров основного предприятия.

Мероприятия стимулирования сбыта, направленные на клиентов, заслуживают особого внимания в связи со значительным завышением количества предложений над спросом туристского продукта.

Многие турфирмы сотрудничают с банками путем предоставления купонов их клиентам, поскольку последних, в силу наличия денежных средств, можно считать потенциальными покупателями туров. При размещении вкладов в том или ином банке клиенту выдается книжка купонов на приобретение различных товаров и услуг

Таким образом, благодаря стимулированию продаж сразу в нескольких направлениях компания позволяет довести информацию о достоинствах продукта до потенциальных потребителей и стимулировать возникновение у них желания его купить.

4 Система обеспечения безопасности

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

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

Основные меры по обеспечению безопасности туристской деятельности направлены на:

1. Предоставление государственными службами информации о рисках, связанных с туристской деятельностью, туристам и поставщикам туристских услуг, а также предоставление поставщиками туристских услуг информации туристам об основных рисках и мерах по их предотвращению;
2. Развитие систем экстренной связи и оповещения туристов, информационных систем безопасности на туристских объектах;
3. Проведение мониторинга состояния безопасности в туризме, включая вопросы профилактики несчастных случаев;
4. Разработку общих требований безопасности к туристским маршрутам, в особенности к маршрутам, реализуемым в рамках детского туризма;
5. Обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов при пользовании объектами транспортной и туристской инфраструктуры;
6. Обеспечение безопасности жизни и здоровья автотуристов и других групп туристов, использующих автомобильный транспорт, за счет улучшения качества автомобильных дорог и придорожной инфраструктуры;
7. Увеличение при необходимости численности сотрудников правоохранительных органов и соответствующих объектов инфраструктуры на туристских территориях.

Можем сделать вывод, что компания принимает ряд мер по обеспечению безопасности туристской деятельности, благодаря чему безопасность туристов, сохранность их имущества, а также безопасность при совершении путешествий.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

5.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты, можно реализовать через:

1. Способность собирать, обрабатывать и использовать информацию о доступных туристических продуктах, включая отели, транспорт, экскурсии и другие услуги, чтобы предложить клиентам оптимальные решения.

2. Умение анализировать запросы клиентов и предлагать различные варианты туров с учетом их предпочтений, бюджета и сроков, а также возможности комбинирования услуг для создания индивидуального предложения.

5.2. Информировать потребителя туристских продуктах.

1. Предоставление информации о турпродукте: Способность четко и доступно объяснять клиентам характеристики и преимущества различных туристических предложений, включая детали маршрутов, условия проживания, дополнительные услуги и т.д.

2. Обслуживание индивидуальных и корпоративных клиентов: Умение адаптировать информацию и предложения в зависимости от типа клиента (частное лицо или компания), учитывая их специфические потребности и ожидания.

5.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

1. Принятие денежных средств за оплату туристской путевки: Знание правил и процедур приема платежей, включая использование бланков строгой отчетности, для обеспечения прозрачности и законности финансовых операций.

2. Сотрудничество с туроператорами: Умение налаживать и поддерживать партнерские отношения с туроператорами для получения актуальной информации о продуктах и специальных предложениях, а также для эффективного продвижения совместных услуг.

5.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии заявкой потребителя: оформление документации заказа на расчет на тура и реализацию потребителя.

1. Способность правильно оформлять все необходимые документы для расчета стоимости тура, включая:

- заявки;
- спецификации услуг;
- другая сопутствующая документация.

2. Умение учитывать все пожелания клиента при расчете стоимости, включая:

- дополнительные услуги;
- специальные предложения;
- скидки.

5.5. Оформление документации заказа на расчет тура: Способность правильно оформлять все необходимые документы для расчета стоимости тура, включая заявки, спецификации услуг и другую сопутствующую документацию.

1. Подготовка документов для получения виз:

- знание требований к документам для оформления визы в зависимости от страны назначения и умение правильно собирать пакет документов для подачи.

2. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета:

- способность предоставлять клиентам четкие инструкции и рекомендации по заполнению необходимых форм и документов, а также объяснять важность каждого элемента для успешного оформления поездки.

5.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю

1. Предоставление потребителю полной актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран:

- умение собирать и анализировать информацию о визовых требованиях для разных стран, включая типы виз, сроки оформления и специфические условия (например, наличие приглашений, медицинских страховок и т.д.).

2. Способность донести эту информацию до клиентов в доступной форме, обеспечивая их понимание всех необходимых шагов и требований для успешного получения визы.

3. Составление пакета документов, предоставляемых для оформления визы:

- знание всех необходимых документов для различных типов виз (туристические, деловые, учебные и т.д.) и умение формировать полный пакет документов в соответствии с требованиями консульств.

4. Умение консультировать клиентов по каждому элементу пакета документов, объясняя важность и необходимость каждого документа, а также возможные последствия за неполный или некорректный пакет.

5.7. Оформлять документы строгой отчетности.

1. Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта:

- умение разрабатывать и оформлять стандартные бланки и документы, такие как договоры, счета-фактуры, ваучеры, которые необходимы для продажи туристических

услуг.

- знание юридических требований к документам строгой отчетности, что позволяет избежать ошибок при их оформлении.

2. Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности:

- способность организовать процесс закупки бланков строгой отчетности, включая взаимодействие с поставщиками и контроль за качеством получаемой документации.
- умение вести учет использованных и неиспользованных бланков, обеспечивая их сохранность и защиту от несанкционированного доступа.
- знание правил хранения и утилизации документов строгой отчетности в соответствии с законодательством, что обеспечивает законность и прозрачность в работе компании.

5.8. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств является ключевым этапом подготовки к началу маршрута. В рамках профессионального модуля (ПМ) 02 "Предоставление услуг по сопровождению туристов" эта компетенция реализуется через следующие действия:

1. Проверка наличия туристов:

- подтверждение присутствия всех участников группы;
- сверка списка группы с фактическим количеством участников;
- убедиться, что никто из участников не имеет ограничений, препятствующих участию в маршруте.

– проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут:

- сбор и проверка документов у участников группы (паспорта, медицинские справки, страховки);
- проверка наличия разрешений и лицензий на посещение маршрута, если это необходимо.

2. Проверка готовности транспортных средств:

- оценка технического состояния транспортных средств (автомобили, автобусы, лодки);
- наличие необходимых документов (страховка, технический паспорт, лицензии);
- удостоверение в исправности навигационного оборудования и других систем, обеспечивающих безопасность.

5.9. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. Эффективный инструктаж туристов способствует безопасному и комфортному проведению маршрута. Он включает:

1. Общие правила поведения:

- ознакомление с правилами поведения в природе, сохранением экосистемы, предупреждением мусора и разрушения среды;

- указания на запретные зоны и потенциально опасные участки маршрута.

2. Правила безопасности:

- использование снаряжения и оборудования (например, спасательных жилетов, треккинговых палок);

- инструкции на случай экстремальных или чрезвычайных ситуаций (первая помощь, экстренная эвакуация).

3. Языковой инструктаж: проведение инструктажа на русском и иностранных языках для многоязычных групп.

5.10. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. Эта компетенция требует организаторских навыков и подготовки:

1. Планирование действий:

- разработка сценариев мероприятий и расписания маршрута;
- анализ особенностей группы и учет их потребностей.

2. Координация участников:

- назначение ответственных внутри группы за выполнение конкретных задач;
- постоянное отслеживание местонахождения участников.

3. Организация досуга:

- подготовка развлекательных и образовательных программ для туристов;
- проведение игр и мероприятий, соответствующих маршруту и тематике путешествия.

5.11. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. Обеспечение безопасности туристов включает превентивные и оперативные действия:

1. Планирование:

- изучение маршрута и потенциальных рисков (опасные участки, погодные условия);
- обеспечение группы средствами связи и аптечками.

2. Действия в экстремальных ситуациях:

- умение принимать решения при возникновении угрозы;
- взаимодействие с экстренными службами (спасатели, медики);
- обучение туристов основам выживания и оказания первой помощи.

5.12. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. Контроль качества обслуживания туристов направлен на поддержание высокого уровня сервиса:

1. Оценка качества услуг:

- проверка соответствия предоставляемых услуг условиям договора;
- анализ качества гостиничного обслуживания, питания и транспорта.

2. Составление отчетов:

- подготовка отчета руководителя туристской группы с указанием выявленных недостатков и предложений по улучшению;
- сбор отзывов и обратной связи от участников маршрута.

5.13. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке. Оформление отчетности помогает систематизировать информацию о поездке:

1. Сбор документов:

- анализ документов строгой отчетности, связанных с поездкой;
- включение данных о маршруте, особенностях путешествия и материально-техническом обеспечении.

2. Составление итогового отчета:

- подготовка заключения с рекомендациями по улучшению организации маршрутов;
- включение информации о претензиях туристов, если таковые были, и мерах по их разрешению.

5.14. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке с использованием информационных технологий.

1. Ведение документооборота:

- умение организовывать и поддерживать систему документооборота, связанную с оформлением туристских поездок, включая создание, обработку и хранение всех необходимых документов (договоры, ваучеры, квитанции и т.д.);
- знание современных программных решений для автоматизации документооборота, что позволяет оптимизировать процессы и минимизировать вероятность ошибок.

2. Консультирование партнеров по турпродуктам:

- способность предоставлять партнерам актуальную информацию о предлагаемых турпродуктах, включая их особенности, преимущества и условия;
- умение отвечать на вопросы партнеров, предоставляя им необходимую поддержку и рекомендации по выбору туров в зависимости от потребностей их клиентов.

5.15. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

1. Осуществление маркетинговых исследований:

- умение собирать и анализировать данные о текущих трендах на рынке туристических

услуг, включая предпочтения клиентов и изменения в потребительском поведении;

- способность использовать различные методы исследования (опросы, фокус-группы, анализ данных) для получения достоверной информации о рынке.

2. Проведение анализа деятельности других туркомпаний:

- знание методов конкурентного анализа для оценки сильных и слабых сторон других компаний в сфере туризма;

- умение выявлять рыночные ниши и возможности для улучшения собственных предложений на основе анализа конкурентов.

3. Распространение рекламных материалов и сбор информации:

- способность разрабатывать и распространять рекламные материалы (буклеты, флаеры, онлайн-реклама) для продвижения туристских продуктов;

- умение собирать обратную связь от клиентов и партнеров для оценки эффективности рекламных кампаний и корректировки стратегии продвижения.

5.16. Формировать туристский продукт.

1. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов:

- умение разрабатывать уникальные туристические программы, учитывающие интересы и потребности различных групп клиентов (семейные, молодежные, деловые и т.д.);

- знание особенностей культурных, исторических и природных достопримечательностей различных стран для создания привлекательных маршрутов.

2. Оформление документов консульств, регистрация иностранных граждан:

- знание требований к оформлению визовых документов и способностей организовать процесс подачи документов в консульства;

- умение консультировать клиентов по вопросам регистрации иностранных граждан в соответствии с законодательством.

3. Работа с запросами клиентов:

- способность быстро и эффективно обрабатывать запросы клиентов, предоставляя им полную информацию о предлагаемых турах;

- умение адаптировать предложения в зависимости от специфики запроса клиента, обеспечивая индивидуальный подход.

4. Работа с агентскими договорами:

- умение составлять и оформлять агентские договоры с партнерами, обеспечивая юридическую защиту интересов компании;

- знание условий работы с агентами и умение поддерживать долгосрочные партнерские

отношения.

5.17. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

1. Предоставление информации турагентам по рекламным турам:

- умение формировать и предоставлять турагентам информацию о стоимости туристских пакетов, акциях и специальных предложениях;
- способность объяснять детали ценообразования, включая все компоненты (транспорт, размещение, экскурсии).

2. Использование различных методов поощрения турагентов:

- знание различных программ мотивации для турагентов, таких как бонусы, скидки или специальные условия для повышения продаж;
- умение разрабатывать схемы поощрения, которые способствуют увеличению объемов продаж и укреплению партнерских отношений.

3. Расчет комиссионных для турагентов:

- умение точно рассчитывать комиссионные выплаты для турагентов в зависимости от объема продаж и условий агентских договоров;
- знание особенностей налогообложения комиссионных выплат и умение вести учет этих операций для отчетности.

Следование данным рекомендациям способствует формированию профессиональных компетенций, необходимых для успешной работы в сфере туризма.

6 Индивидуальное задание

Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.

Руководитель туристской группы играет важную роль в обеспечении безопасности и оперативной организации действий при возникновении чрезвычайных ситуаций. Его ответственность включает следующие аспекты:

1. Обеспечение безопасности и поддержание порядка:

- быстрое и точное распознавание признаков чрезвычайной ситуации, таких как изменение погодных условий, угроза нападения животных или технические неисправности;
- принятие приоритетных решений, направленных на защиту жизни и здоровья участников группы;
- контроль за соблюдением дисциплины внутри группы, предотвращение паники и координация коллективных действий.

2. Своевременное обращение за помощью:

- использование всех доступных средств связи (мобильные телефоны, спутниковая связь, рации) для немедленного вызова экстренных служб;
- умение передавать точные данные: географическое положение, число пострадавших, характер травм или происшествия;
- составление плана дальнейших действий до прибытия помощи, включая временное укрытие, оказание первой медицинской помощи и эвакуацию из опасной зоны.

3. Организация взаимодействия со службами быстрого реагирования:

- предоставление спасателям или медикам полной информации о происшествии и специфике маршрута;
- координация взаимодействия между участниками группы и специалистами, обеспечение порядка и оперативного выполнения указаний служб;
- ведение документации о ходе событий, включая записи времени вызова помощи, описания действий и результатов взаимодействия.

4. Оценка ситуации и принятие решений:

- постоянный мониторинг окружающей среды и состояния участников для предотвращения вторичных угроз;
- быстрое реагирование на изменяющиеся условия маршрута: изменение пути следования, остановка группы или временное разделение участников для решения задач.

5. Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания:

- проверка соответствия предоставленных условий (качество номеров, питание, транспорт) заявленным стандартам;

- проведение опросов участников группы для выявления их удовлетворенности предоставленными услугами;
- составление подробного отчета с рекомендациями по улучшению качества обслуживания и взаимодействия с принимающей стороной.

Следование этим подходам гарантирует, что даже в экстремальных условиях участники маршрута получают необходимую помощь и смогут продолжить поездку. Такие действия также способствуют укреплению репутации компании и уверенности клиентов в её надежности.

Заключение

Производственная практика, проходившая с 28 ноября по 25 декабря 2024 года, была направлена на закрепление теоретических знаний и получение практических навыков в области предоставления турагентских, туроператорских услуг и сопровождения туристов.

Практика проходила на базе АО «Приморское агентство авиационных компаний» – одной из крупнейших туристических компаний России с богатым опытом и широкой географией деятельности. Компания предоставляет услуги по продаже авиа- и железнодорожных билетов, страхованию пассажиров, оформлению виз, а также широкий спектр туристических услуг. В её активе более 150 прямых договоров с авиакомпаниями мира, ежегодное обслуживание более 50 000 туристов и оформление порядка 500 000 авиабилетов. Штат сотрудников компании насчитывает более 500 человек.

Основными целями практики являлись:

1. Выявление и анализ запросов потребителей, информирование о туристских продуктах.
2. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродуктов.
3. Формирование, расчет стоимости туристских продуктов, а также контроль и обеспечение безопасности группы во время маршрутов.

За время практики я научилась:

- проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг для формирования востребованных турпродуктов;
- оформлять и сопровождать необходимые документы для организации поездок;
- контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств;
- инструктировать туристов о правилах поведения на маршрутах и обеспечивать их безопасность;
- оценивать качество обслуживания принимающей стороной и оформлять отчетную документацию.

АО «Приморское агентство авиационных компаний» продемонстрировало высокий уровень профессионализма и организации, что позволило мне получить ценный практический опыт. Полученные знания и навыки станут основой для моего дальнейшего профессионального развития в сфере туризма.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Туризм: польза, классификация, особенности и советы начинающим туристам: [сайт]. – URL: <https://rsport.ria.ru> (Дата обращения: 28.11.2024)
- 2 АО «Приморское агентство авиационных компаний»: [сайт] – <https://biletur.ru/about> (Дата обращения: 28.11.2024)
- 3 Федеральный закон «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» от 08.08.2001 N 129-ФЗ: [сайт]-URL: <https://www.consultant.ru> (Дата обращения: 29.11.2024)
- 4 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ: [сайт]-URL: <https://www.consultant.ru> (Дата обращения: 29.11.2024)
- 5 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов: [сайт]-URL: <https://docs.cntd.ru> (Дата обращения: 30.11.2024)
- 6 Этика и этикет в работе турагента: [сайт]-URL: <https://otherreferats.allbest.ru/> (Дата обращения: 5.12.2024)
- 7 Правила безопасности в походе: [сайт]-URL: <https://samara-ohrana.ru> (Дата обращения: 5.12.2024)
- 8 Качество туристской услуги: [сайт]-URL: <https://zpp.rosпотребнадзор.ru> (Дата обращения: 10.12.2024)
- 9 Качество турпродукта: [сайт]-URL: <https://studopedia.ru> (Дата обращения: 10.12.2024).
- 10 Качество туристского обслуживания (сервиса): [сайт]-URL: <https://bstudy.net> (Дата обращения: 15.12.2024)
- 11 Турпродукт: [сайт]-URL: <https://svastour.ru> (Дата обращения: 18.12.2024)
- 12 Туристам: [сайт]-URL: <https://tourism.gov.ru> (Дата обращения: 18.12.2024)

Приложение А

Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»

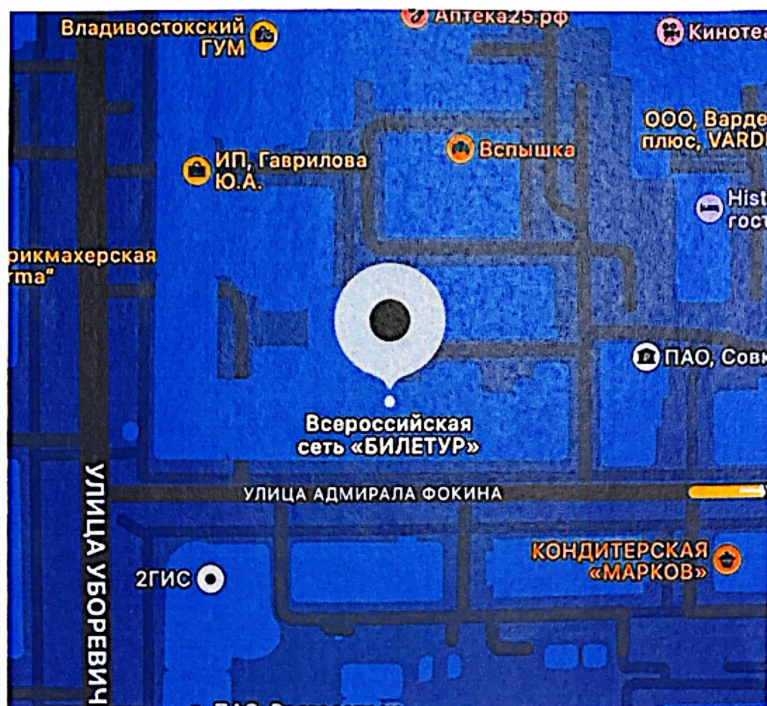


Рисунок А.1 – Схема проезда к АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Приложение Б
Схема организационной системы управления



Рисунок Б.1 – Схема организационной системы управления АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Приложение В

АО «Приморское агентство авиационных компаний»


О КОМПАНИИ





Звонки по России – бесплатно
8 (800) 200-66-66

 [Офис продаж](#)

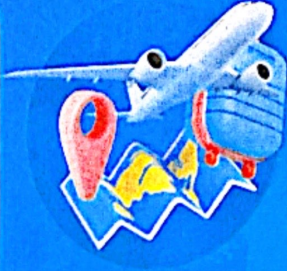
 [Мой аккаунт](#)

[Авиабилеты](#)
[Туры](#)
[Отели](#)
[Экскурсии](#)
[РЖД туры](#)
[Визы](#)
[Круизы](#)

[Подарочный сертификат](#)

Халва БИЛЕТУР

- 1 Оформите карту «Халва»
- 2 Совершите покупку в сети «Билетур»
- 3 Активируйте промокод **HALVBPL** и получите рассрочку **18 месяцев**



18

месяцев
рассрочки

Туры с перелетом
● Отели

✈ ПЕРВОД ВЪЕЗДА

Владивосток

📍 Страна

Турция

📅 Даты вылета

20 июн - 29 июн

👤 Пассажиры

6 - 14

👤 Пассажиры

2 взрослых

🔍

Класс отеля

★★★★★

Курорт / отель

▼

Питание

▼

Рейтинг

▼

Услуги отеля

▼

Рисунок В.1 – АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) Бутылина Елизавета Вячеславовна
 обучающийся(аяся) на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 144 часов с «28» ноября 2024 г. по «25» декабря 2024 г.
 в организации АО «Приморское агентство авиационных компаний» находится по адресу 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В. Телефон +7 800 200-66-66
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.	1
2	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям.	5
3	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	6
4	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.	6
5	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта.	6
6	Доставка туроператору пакета документов для получения виз.	6
7	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности.	6
8	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы.	6
9	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	6
10	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности.	6
11	Контроль наличия туристов.	6
12	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	6
13	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках.	6
14	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте. Анализ событийных мероприятий предприятия.	6
15	Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Разработка сценариев мероприятий различного профиля.	6
16	Изучение технологий досуговой деятельности предприятия. Разработка игр, досуговых программ.	6
17	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	6
18	Составление отчета руководителя туристской группы. Сбор и анализ документов строгой отчетности. Анализ претензий туристов.	6
19	Осуществление маркетинговых исследований.	6

	Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	
20	Распространение рекламных материалов и сбор информации. Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	6
21	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан.	6
22	Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами; Консультирование партнеров по турпродуктам.	6
23	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	6
24	Оформление отчёта практики	12

Дата выдачи задания «28» ноября 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «25» декабря 2024г.

Подпись руководителя практики

 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Бутылина Елизавета Вячеславовна, обучающийся(ая) на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме 144 часов с «28» ноября 2024 г. по «25» декабря 2024 г. в организации АО «Приморское агентство авиационных компаний» находится по адресу 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В. Телефон +7 800 200-66-66

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление турагентских услуг	ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	отлично
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	отлично
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности	отлично
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	отлично
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Доставка туроператору пакета документов для получения виз. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации	отлично

		туроператора по оформлению визы	отлично
	ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы	отлично
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта. приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности.	отлично
Итоговая оценка по ПМ 01. Предоставление турагентских услуг			отлично
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	отлично
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках.	отлично
	ПК 2.3 Координировать и	Определение	отлично

	контролировать действия туристов на маршруте	особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте. Анализ событийных мероприятий предприятия. Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Разработка сценариев мероприятий различного профиля. Изучение технологий досуговой деятельности предприятия. Разработка игр, досуговых программ.	отлично
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования.	отлично
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания. Составление отчета руководителя туристской группы.	отлично
	ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Сбор и анализ документов строгой отчетности.	отлично

		Анализ претензий туристов.	
Итоговая оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			
Предоставление туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Ведение документооборота с использованием информационных технологий. Консультирование партнеров по турпродуктам.	отлично
	ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний. Распространение рекламных материалов и сбор информации.	отлично
	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан. Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами.	отлично
	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	отлично
Промежуточная оценка по ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг			

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

освоены на продвинутом уровне

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

Дата 25 декабря 2024 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия

Ибрагимова О. Н.
подпись

Ибрагимова О. Н.
Ф.И.О.

М.П.



ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Бутылина Елизавета Вячеславовна

Специальность 43.02.10 Туризм

Группа СО-ТУ-22-2

Место прохождения практики АО "Приморское агентство авиационных компаний"

находится по адресу 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24В.

Телефон +7 800 200-66-66

Сроки прохождения с «28.11.2024» по «25.12.2024»

Инструктаж на рабочем месте

«28» ноября 2024 г.

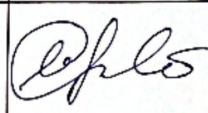
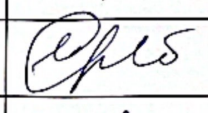
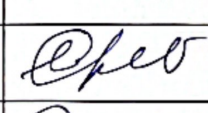
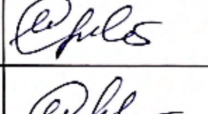
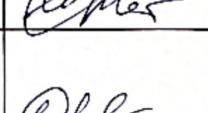
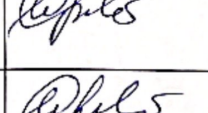
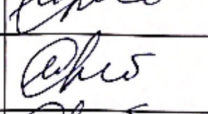
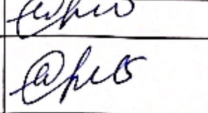
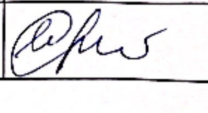
дата



подпись

О. Н. Ибрагимова

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
28.11	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	
29.11	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям.	5	
29.11	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	5	
30.11	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.	4	
02.12	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта.	5	
03.12	Доставка туроператору пакета документов для получения виз.	5	
04.12	Принятие денежных средств в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности.	4	
05.12	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы.	5	
06.12	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	5	
07.12	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности.	5	
09.12	Контроль наличия туристов.	5	
10.12	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	5	
11.12	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	5	

	Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках.	5	Арт5
12.12	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте. Анализ событийных мероприятий предприятия.	5	Арт5
13.12	Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Разработка сценариев мероприятий различного профиля.	5	Арт5
14.12	Изучение технологий досуговой деятельности предприятия. Разработка игр, досуговых программ.	5	Арт5
16.12	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	4	Арт5
17.12	Составление отчета руководителя туристской группы. Сбор и анализ документов строгой отчетности. Анализ претензий туристов.	5	Арт5
18.12	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	5	Арт5
19.12	Распространение рекламных материалов и сбор информации. Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	5	Арт5
20.12	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан.	5	Арт5
21.12	Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами; Консультирование партнеров по турпродуктам.	5	Арт5
23.12	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	5	Арт5
24.12- 25.12	Оформление отчёта практики	5	Арт5
25.12	Дифференцированный зачет	5	Арт5

Руководитель

М.П.



Арт5
подпись

Ибрагимова О.И.
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студентки
 Бутылина Елизавета Вячеславовна
 группы СО-ТУ-22 при прохождении производственной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	высокий
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	высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Оценка эффективности и качества выполнения работ	высокий
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	высокий
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	высокий
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	высокий
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	высокий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Самоанализ и коррекция собственной работы	высокий
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	высокий
ПК 1.1	Выявлять и анализировать	Предоставление турпродукта	

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

	услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	деятельности других туркомпаний	Высокий
ПК 3.2	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	Высокий
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	Высокий
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран. Работа с запросами клиентов	Высокий

Руководитель практики (от организации)



Ибрагимова О.Н.

М.П.



Характеристика

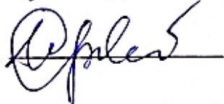
Бутылина Елизавета, студентка 3 курса, специальности «Туризм» проходила производственную практику в туристской фирме АО «Приморское агентство авиационных компаний», с «28» ноября 2024 г. по «25» декабря 2024 г., расположенной по адресу 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. Адмирала Фокина, 24 В.

За время прохождения практики Бутылина Елизавета проявила себя как ответственный и целеустремленный студент, который активно участвовал в процессе своей производственной практики. Проявлял высокую степень заинтересованности в изучении специфики работы туристической компании, а также стремление к профессиональному росту. В период прохождения практики, студент оформлял отчетную документацию, контролировал и обеспечивал безопасность туристов на маршруте. Принимал решения в стандартных и нестандартных ситуациях, также ознакомился со структурой организации, порядком ведения кадрового делопроизводства, учета и хранения документов, проявила коммуникативные навыки.

В отношении профессиональных качеств Бутылина Елизавета проявила себя как человек, вовлеченный, аккуратный, умеющий работать как в команде, так и самостоятельно, ответственно относится к порученным заданиям. Умело применяет теоретические знания, полученные в период обучения в практической деятельности. Бутылина Елизавета внимательна при работе с документами, легко ориентируется в их содержании. Владеет навыками работы за компьютером, которые использовала при составлении различных документов.

Оценка руководителя от практики - «отлично».

Руководитель практики от организации Ибрагимов О. Н.



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Бутылина Елизавета Вячеславовна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-22-2
согласно приказу ректора № 10340-с от 18.11.2024 года
направляется в АО "Приморское агентство авиационных компаний", г. Владивосток
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 4 недели с 28.11.2024 года по 25.12.2024 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.





Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
АО Приморское агентство авиационных компаний	28.11.2024	28.
	25.12.2024	

