

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владивостокский государственный университет»

Академический колледж

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

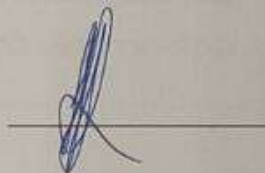
ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 «Туризм»

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

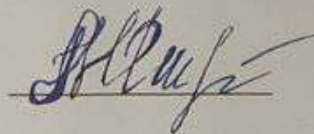
Студент группы
СО-ТУ-22-1



А.Д. Калинина

Наименование предприятия: ООО «Дороги мира»

Руководитель практики
от предприятия



А.Ю. Филимонова

Отчет защищен:
с оценкой Отлично

Руководитель
практики от ОО



Л.О. Ермолович

Владивосток 2024

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Дороги мира».....	4
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Дороги мира».....	4
1.2 Учредительные документы, организационно - правовая форма и форма собственности предприятия	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	8
1.5 Перспективы развития предприятия	9
2 Организационно - технологические аспекты деятельности предприятия	12
2.1 Анализ деятельности предприятия.....	12
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия.....	13
2.3 Информационные технологии предприятия.....	14
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	16
4 Система обеспечения безопасности	18
5 Технология формирования профессиональных компетенций	19
6 Индивидуальное задание	36
Заключение	46
Список использованных источников	48
Приложение А. Схема проезда к ООО «Дороги мира».....	49
Приложение Б. Социальные сети.....	50

Введение

Туризм - это многогранный феномен современной цивилизации, представляющий собой уникальное явление, объединяющее в себе экономические, социальные, культурные и рекреационные аспекты. Это своего рода "зеркало", отражающее многообразие интересов, предпочтений и стремлений людей к познанию окружающего мира, гармонизации духовной и физической сфер своей жизни.

Очевидно, что в современном обществе туризм играет важнейшую роль, выступая не только эффективным инструментом для организации досуга, но и двигателем социально-экономического прогресса. Развитие индустрии гостеприимства, транспортной инфраструктуры, сферы развлечений, общепита и других смежных отраслей обеспечивает создание новых рабочих мест, рост налоговых поступлений в бюджеты различных уровней, а также способствует культурному обмену и повышению качества жизни населения.

В этом контексте особую значимость приобретает такой вид практического обучения, как производственная практика студентов в профильных туристических организациях. Именно она позволяет будущим специалистам отрасли в полной мере проявить свои профессиональные компетенции, применить теоретические знания на практике и приобрести бесценный опыт работы в реальных условиях. Прохождение практики дает возможность студентам не только глубже понять специфику туристической деятельности, но и определить дальнейший вектор своего профессионального развития.

Туристический рынок постоянно растет и развивается, открывая все новые возможности для самореализации. Поэтому подготовка высококвалифицированных кадров, способных эффективно работать в сфере туризма, становится важнейшей задачей системы профессионального образования. Только комплексный подход, сочетающий фундаментальную теоретическую базу и практико-ориентированное обучение, может обеспечить формирование необходимых профессиональных компетенций.

Актуальность приобретаемого практического опыта сложно переоценить, ведь квалифицированные специалисты, владеющие современными технологиями работы, востребованы на рынке труда. Именно они способны обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов и продвижение туристических услуг, тем самым способствуя дальнейшему развитию индустрии гостеприимства.

Результаты прохождения производственной практики, представленные в данном отчете, станут ценным вкладом в мою профессиональную подготовку к работе в сфере туризма. Полученные компетенции и накопленный опыт будут служить надежным фундаментом для моей будущей карьеры.

1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Дороги мира»

1.1 История создания и развития предприятия ООО «Дороги мира»

Название компании: Турагентство ООО «Дороги мира». Местонахождение: 690090, Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, д. 51 (офис 6). Часы работы: понедельник-пятница 10:00-18:00; суббота-воскресенье выходные. Телефон: +7 (902) 555-53-53 (Приложение А).

Компания ООО «Дороги мира» была официально зарегистрирована 13 октября 2014 года в городе Владивостоке. Основным направлением работы предприятия является сфера туризма и оказание туристских услуг.

Возглавляет ООО «Дороги мира» опытный руководитель - директор Наталья Владимировна Дёмина. С первых дней работы компания поставила перед собой амбициозные цели - стать ведущим туристским оператором не только в пределах Владивостока, но и во всём Приморском крае.

Согласно информации, размещенной на официальном сайте организации, ООО «Дороги мира» позиционирует себя как клиентоориентированная компания, готовая отправить своих туристов по любым "дорогам мира". Особое внимание уделяется тщательному учету пожеланий клиентов и обеспечению высочайшего качества предоставляемых услуг.

Организация специализируется преимущественно на организации туров в Китай. Компания предлагает разнообразные варианты путешествий в эту популярную туристическую дестинацию - от классических экскурсионных программ по крупным городам до индивидуальных туров с возможностью посещения малоизвестных живописных уголков.

Помимо поездок в Китай, ООО «Дороги мира» организует туры и в другие популярные зарубежные направления - Турцию, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Мальдивы, Египет и другие страны. Компания предлагает как стандартные экскурсионные программы, так и индивидуальные туры с учетом пожеланий клиентов.

Не ограничиваясь международными направлениями, ООО «Дороги мира» также активно развивает внутрироссийские туристические поездки. Компания осуществляет бронирование авиа- и ж/д билетов, организует речные круизы, разрабатывает туристические программы "под ключ" и экскурсионные туры по России.

Особое место в деятельности занимают поездки и экскурсии по Приморскому краю. Компания предлагает автобусные и пешеходные экскурсии, гастрономические туры, походы и путешествия по интересным уголкам региона.

Помимо основной деятельности туристских агентств, компания также осуществляет деятельность туроператоров, оказывает услуги по бронированию, предоставляет

туристическую информацию и экскурсионные услуги. Такая диверсификация позволяет ООО «Дороги мира» предлагать своим клиентам широкий спектр туристических продуктов и решений.

За 9 лет работы на рынке компания накопила значительный опыт и зарекомендовала себя как надежный и ответственный туристический оператор. Постоянное расширение ассортимента услуг, применение новейших технологий и высокий уровень сервиса позволяют ООО «Дороги мира» успешно конкурировать на региональном рынке и стремиться к лидерским позициям.

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

Фирменное наименование предприятия: ООО «Дороги Мира», действующее на основании Лицензии РТО 000170 о праве ведения туристической деятельности. Является обществом с ограниченной ответственностью. Участники общества обязаны: оплачивать доли в уставном капитале общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены Федеральным законом и договором об учреждении общества; а также не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности общества.

Кроме этого, такая организация имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Общество с ограниченной ответственностью считается созданным как юридическое лицо с момента его государственной регистрации в порядке, установленном федеральным законом о государственной регистрации юридических лиц. При этом ООО создается без ограничения срока, если иное не установлено его уставом.

Документы туристской фирмы «Дороги мира» можно разделить на три большие группы, относящиеся к разным видам деятельности: учредительные и иные разрешительные документы; документы, относящиеся к разработке туров; документы, выдаваемые туристам.

Для государственной регистрации ООО были подготовлены следующие документы: устав; учредительный договор; был составлен протокол общего собрания участников общества; квитанция об оплате в Сберегательном банке государственной пошлины в связи с регистрацией предприятия; заявление установленной формы о государственной регистрации юридического лица при создании, подписанным любым из 2 учредителей в присутствии нотариуса.

Этот комплект документов был направлен в налоговую инспекцию Фрунзенского района и налоговая инспекция выдала два свидетельства: о государственной регистрации

юридического лица; о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения [1].

Уставной капитал общества составляется из вкладов его участников и определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов [2].

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

В Уставе ООО «Дороги мира» содержатся данные о его юридическом статусе, структуре, виде деятельности, участниках Общества, их правах и обязанностях. В этом документе расшифровывается информация о том, какой должен быть уставный капитал Общества, какие оно может принимать вклады, в каких случаях может производиться увеличение уставного капитала Общества: за счет вкладов участников Общества, за счет его имущества, а так же за счет дополнительных вкладов его участников и вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество. Также говорится, в каких случаях происходит переход доли участника в уставном капитале общества к другим участникам Общества и третьим лицам, каким имуществом может обладать Общество (вклады участников, доходы, получаемые от хозяйственной деятельности Общества), кто являются органами управления Общества, когда проводится очередное общее собрание участников Общества, а когда внеочередное, о документации, сделках. ООО «Дороги мира» относится к турагентствам.

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Как любая другая коммерческая организация, ООО «Дороги мира» представляет собой целостную систему, состоящую из взаимосвязанных элементов, нацеленных на достижение поставленных целей.

В основе функционирования предприятия лежит эффективное распределение обязанностей, полномочий и ответственности между сотрудниками различных подразделений.

В штате турагентства «Дороги мира» работают:

Директор турагентства. Функциональные обязанности – оформление разрешительных документов, согласований со службами. Подпись важных документов, заключение договоров с туристическими фирмами других стран, подбор кадрового состава на появляющиеся должности, контроль деятельности всего турагентства.

Менеджеры по туризму. В первую очередь, менеджеры по туризму отвечают за формирование и продвижение конкурентоспособных туристических продуктов. Им

приходится тщательно анализировать потребности клиентов, изучать рыночные тенденции, взаимодействовать с поставщиками услуг, а также разрабатывать эффективные маркетинговые стратегии.

Кроме того, в сферу ответственности этих специалистов входит организация всех этапов обслуживания туристов – от бронирования билетов и гостиниц до встречи и сопровождения групп. Их профессионализм и клиентоориентированность являются ключевыми факторами успеха компании на региональном туристическом рынке.

Особое место в работе менеджеров занимает развитие различных направлений туризма. К ним относятся:

1. Туры за рубеж:

Менеджеры компании организуют поездки в такие популярные страны, как Турция, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Мальдивы, Китай, Египет и другие. Они тщательно прорабатывают все аспекты этих туров: от бронирования авиабилетов и отелей до формирования насыщенных экскурсионных программ.

2. Поездки по России:

Внутрироссийские направления также занимают важное место в линейке предложений компании. Менеджеры ООО "Дороги мира" организуют не только бронирование билетов и размещение, но и полноценные туристические программы "под ключ", включающие речные круизы, экскурсионные туры по историческим и культурным центрам страны.

3. Региональные туры в Приморье:

Отдельным направлением деятельности компании являются поездки по Приморскому краю. Менеджеры разрабатывают автобусные и пешеходные экскурсии, гастрономические туры, а также активные программы с походами и путешествиями по живописным уголкам региона.

Директором турфирмы «Дороги мира» является Дёмина Наталья Владимировна, на данный момент под ее руководством находятся 3 человека:

- Заместитель директора;
- Менеджер по туризму принимающий;
- Менеджер по туризму отправляющий.

В основе управления ООО «Дороги Мира» лежит линейно-функциональная структура управления персоналом (рисунок 1).

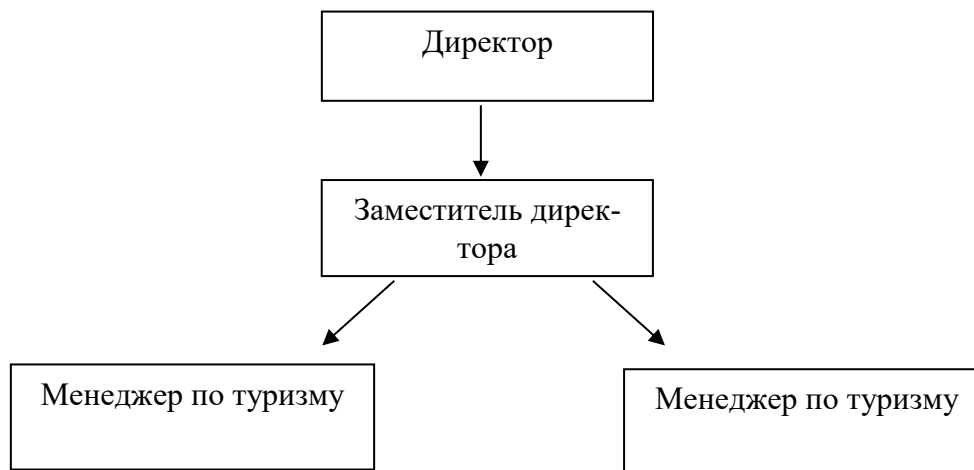


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия

Директор решает самостоятельно все вопросы деятельности организации, действует от имени компании, представляет его интересы перед другими фирмами и организациями. Также данное лицо распоряжается в пределах предоставленного ему права имуществом предприятия, заключает договора, в том числе и по, найму работников. Он несет в пределах своих полномочий полную ответственность за деятельность организации, обеспечение сохранности товарно–материальных ценностей, денежных средств и другого имущества. Директор и заместитель директора имеют многолетний опыт работы в туристской сфере.

Менеджеры по туризму непосредственно работают с потенциальными туристами. Осуществляют полное консультирование и продажу туров. Отслеживают процесс реализации туристских услуг. Выступают перед руководством с предложениями, которые позволят повысить лояльность клиентов, их удовлетворенность предоставленными услугами компании, что, в конечном счете, ведет к увеличению прибыли предприятия. Менеджеры по туризму - специалисты с профильным образованием и опытом от 3 до 7 лет.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Для работы с клиентами ООО "Дороги мира" располагает единственным офисом в городе. Хотя помещение нельзя назвать современным, оно оснащено необходимым техническим оборудованием. Офис также располагает обширной информацией в виде буклетов и наглядных материалов. Это позволяет предоставлять клиентам полную и актуальную информацию о предлагаемых турах и услугах. Компания стремится обеспечить комфортные условия для взаимодействия с потребителями туристских услуг.

Основные виды деятельности ООО «Дороги мира»: является деятельность туристских агентств.

Дополнительные виды деятельности:

- деятельность ресторанов и услуги по доставке продуктов питания;
- деятельность туроператоров;
- услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность;
- деятельность по предоставлению туристических информационных услуг;
- деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг.
- ООО «Дороги мира» предоставляет клиентам разнообразный выбор направлений:

Туры за границу: Турция, Таиланд, Вьетнам, ОАЭ, Мальдивы, КНР, Египет и другие страны. Поездки по России, экскурсионные туры. Автобусные и пешеходные экскурсии по Приморью.

Основные задачи турфирмы ООО «Дороги мира»:

- изучение предпочтений и ожиданий потенциальных клиентов;
- всестороннее информирование об имеющихся возможностях для отдыха и путешествий;
- расчет оптимальной стоимости туров с учетом рыночной ситуации;
- продвижение туристических услуг с помощью эффективных рекламных кампаний;
- калькуляция туров по всем возможным маршрутам;
- поиск клиентов: посредством рекламы, личного контакта и прочих маркетинговых приёмов турфирмы ищут новых потребителей реализуемого ими продукта;
- работа с клиентами: непосредственно предоставление услуг, ведение сопровождающей туризм документации, обеспечение безопасности и страховки, анкетирование и ведение опросов о качестве услуг;
- организация продажи туров с применением современных методов работы с клиентами;
- подготовка, подбор и назначение на маршруты кадров, выполняющих функции контакта с туристами, координации и контроля за выполнением программ обслуживания (гидов-экскурсоводов, инструкторов, аниматоров, методистов и т.д.);
- постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов;
- акцент на развитии внутреннего туризма.

1.5 Перспективы развития предприятия

Турфирма ООО «Дороги мира» имеет хорошие перспективы развития благодаря разнообразию предлагаемых направлений, высокому профессионализму сотрудников и сотрудничеству с множеством партнёров.

Основные направления деятельности турфирмы включают организацию туров в Таиланд, Вьетнам, Филиппины, Бали, Европу и Китай. Также предлагаются групповые и индивидуальные путешествия, экскурсии и активный отдых.

Для определения стратегических позиций предприятия, необходимо определить место предприятия на рынке, способом сравнения двух компаний ООО «Дороги мира» и ООО «Владдискавери». В опросе принимали участие потенциальные покупатели компании «Дороги мира» и сотрудники туристской организации. Результаты опроса приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Сравнительный анализ приоритетов при выборе потребителями туристских фирм

Приоритет выбора	Число туристов, отдавших предпочтение туристской фирме на основе данного приоритета, %	
	«Дороги мира»	«Владдискавери»
Советы друзей и знакомых	70	30
Цена	45	55
Информация о туристской фирме в специальных справочниках и в Интернете	60	40
Набор предоставляемых услуг	45	55
Реклама	60	40
Личный опыт общения с организацией	85	15
Доброжелательность сотрудников фирмы	70	30
Хороший офис	50	50
Удобное месторасположение	50	50

Турфирмы «Дороги мира» и «Владдискавери» предлагают разные услуги. «Дороги мира» специализируется на активном отдыхе, пеших походах и сплавах по рекам, а также продаёт билеты на самолёт и помогает с оформлением виз. «Владдискавери» также предлагает экскурсии и туры, но их специализация шире: они организуют автобусные туры, исторические экскурсии и гастрономические туры.

Чтобы улучшить качество услуг турфирмы «Дороги мира», можно порекомендовать следующие меры:

1. Инвестировать в обучение и повышение квалификации персонала, чтобы сотрудники были компетентными и могли предоставлять высококачественные услуги.
2. Внедрить систему контроля качества, которая будет отслеживать удовлетворённость клиентов и эффективность работы сотрудников.

3. Разработать и внедрить стандарты обслуживания, которые будут гарантировать высокое качество предоставляемых услуг.

4. Регулярно проводить опросы и собирать обратную связь от клиентов, чтобы выявлять слабые стороны и улучшать обслуживание.

5. Активно использовать социальные сети и другие каналы коммуникации для продвижения своих услуг и взаимодействия с клиентами.

6. Расширять ассортимент предлагаемых услуг, чтобы удовлетворить различные потребности клиентов и повысить их лояльность.

7. Сотрудничать с надёжными партнёрами и поставщиками услуг, чтобы обеспечить безопасность и комфорт для туристов.

Реализация данных рекомендаций развития на основе грамотной стратегии и рационального управления позволит упрочить турфирме свои позиции на рынке туристических услуг, обеспечить эффективный рост и дальнейшее процветание компании.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия

2.1 Анализ деятельности предприятия

Предприятие «Дороги мира» было основано 13 октября 2014 года и занимается предоставлением туристических услуг. Основной вид деятельности компании — деятельность туристических агентств.

Компания имеет слоган: «Мы уверены, что в скором времени сделаем ООО «Дороги мира» лучшей туркомпанией не только во Владивостоке, но и во всём Приморском крае». Предприятие отправляет клиентов в путешествия по всему миру, учитывая их пожелания и обеспечивая качественный сервис на высшем уровне.

Учредительные документы компании включают лицензию РТО 000170, которая даёт право на ведение туристической деятельности. Организационно-правовая форма предприятия — общество с ограниченной ответственностью (ООО). Форма собственности — частная.

Организационная структура компании состоит из директора, заместителя директора, бухгалтера, менеджера по туризму, принимающего и менеджера по туризму, отправляющего. Управление предприятием осуществляется на основе линейно-функциональной структуры.

Основные задачи турфирмы «Дороги мира»:

- изучение потребностей потенциальных туристов;
 - освещение возможностей отдыха и путешествий по различным направлениям;
 - расчёт стоимости туров и определение цен с учётом рыночной ситуации;
 - продвижение информации о турах с помощью рекламы;
 - организация продажи туристского продукта согласно современным методам торговли и особенностям туристического рынка;
- развитие внутреннего туризма.

Предприятие специализируется на организации и проведении экскурсий по городу и краю.

«Дороги мира» сотрудничают с различными компаниями и организациями, что способствует успешному продвижению туристского продукта.

Производственная деятельность ООО «Дороги мира» включает следующие основные виды деятельности:

- 1) Деятельность туристических агентств.
- 2) Предоставление услуг по бронированию гостиниц и прочих мест для проживания туристов.

- 3) Предоставление экскурсионных туристических услуг.
- 4) Организация комплексного туристического обслуживания.
- 5) Организация перевозок пассажиров и грузов.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии.

Культура предприятия

В компании уделяется особое внимание качеству обслуживания клиентов. Менеджеры отличаются отзывчивостью и радушием, что вызывает удовлетворение у клиентов. При подборе туров специалисты тщательно изучают потребности каждого клиента, предоставляя яркие описания с фотографиями, детальную информацию о стране и помогая в выборе оптимального варианта. Ко всем пожеланиям и предложениям клиентов здесь относятся с большим вниманием и ответственностью.

За время работы компания сумела выявить устойчивый спрос на туры в Китай, охватывая различные возрастные группы и виды отдыха. Особое внимание уделяется сезонности, так как в зависимости от времени года меняется востребованность поездок в разные страны и на различные курорты.

Персонал ООО «Дороги мира» – это сплоченная команда профессионалов, обладающих необходимой квалификацией, знанием законодательства, нормативной базы, материалов международных туристических организаций, а также свободным владением иностранными языками. Сотрудники способны дать четкие и исчерпывающие ответы на вопросы клиентов, постоянно повышая уровень своих знаний.

Ежегодно менеджеры компании проходят курсы повышения квалификации, а также имеют солидный стаж работы в туристической сфере. Специфика деятельности заключается в том, что результатом труда является не физический продукт, а услуга. Поэтому обслуживание клиентов отличается высокой организованностью и культурой, обеспечивая максимальное удовлетворение их потребностей.

Директор Наталья Владимировна уделяет большое внимание подбору персонала. Она лично проводит собеседования с кандидатами, стремясь выявить их заинтересованность в работе и желание профессионального развития. Особое значение она придает тому, как претендент проявляет себя в коллективе, демонстрирует инициативность.

Несмотря на небольшую численность штатных сотрудников, в компании царит творческая атмосфера. Коллектив генерирует множество новых идей, которые способствуют развитию фирмы на туристическом рынке. Такая вовлеченность персонала обусловлена тщательным подходом директора к формированию команды.

Условия труда в офисе соответствуют всем необходимым стандартам, обеспечивая комфортную рабочую обстановку. Новые сотрудники легко адаптируются, а корпоративные мероприятия способствуют сплочению коллектива.

Режим работы сотрудников: с 10 до 18 часов, с обеденным перерывом; суббота-воскресение выходной.

Новые сотрудники компании легко и бесконфликтно проходят адаптацию на новом рабочем месте. Для наилучшего ознакомления с деятельностью, осуществляемой фирмой, у менеджеров есть специально отведенные часы.

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

Таким образом, ориентация на высокое качество обслуживания клиентов, профессионализм персонала и создание благоприятной внутренней среды являются ключевыми факторами успеха ООО «Дороги мира» на туристическом рынке.

2.3 Информационные технологии предприятия

В современных условиях активное внедрение компьютерных и информационных технологий становится неотъемлемым фактором повышения конкурентоспособности предприятий туристской индустрии. Широкое использование специализированного программного обеспечения, глобальных компьютерных сетей и современных IT-решений позволяет туристским организациям оптимизировать бизнес-процессы, повысить эффективность управления и улучшить качество обслуживания клиентов.

В ходе прохождения производственной практики в туристской фирме "Дороги мира" мною был изучен опыт применения различных информационных технологий. Так, компания активно использует:

1. Автоматизированную систему управления туристским агентством, позволяющую вести базу данных клиентов, бронировать и оформлять туристские услуги.
2. Глобальные распределительные системы, для доступа к актуальной информации о наличии мест, тарифах и расписаниях авиаперевозчиков, отелей и других партнеров.
3. Интернет-сайт турфирмы с функциями онлайн-бронирования туров, оплаты услуг, а также интеграцией с социальными сетями для продвижения и взаимодействия с клиентами.

Компания «Дороги мира» имеют свои телеграмм канал, сообщество во вконтакте и профиль на фэспосте, где активно рассказывают о новых приложениях, горячих турах, открытых направлениях и многом другом. Найти аккаунты можно по названию – `dorogi_mira`.

Также активно продвигается официальный сайт, адрес ссылки <http://dorogi-mira.ru/> (Приложение Б).

Широкое применение различных ИТ-решений стало ключевым фактором развития туристской деятельности на качественно новом уровне. Инновационные технологии обеспечивают оптимизацию и автоматизацию бизнес-процессов, повышают эффективность управления информационными потоками, расширяют возможности взаимодействия с клиентами и партнерами.

Активное развитие интернет-технологий и мобильных приложений дает туристам возможность самостоятельного подбора и бронирования туров, что расширяет каналы продаж для турфирм. Использование больших данных и предиктивной аналитики позволяет туроператорам прогнозировать спрос и эффективнее управлять ассортиментом предложений.

Таким образом, индустрия туризма сегодня представляет собой глобальную компьютеризированную среду, в которой взаимодействуют ведущие игроки отрасли - авиаперевозчики, гостиничные сети, туристические операторы и агентства по всему миру.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение туристского продукта представляет собой комплекс мероприятий, направленных на информирование потенциальных потребителей о туристских услугах и стимулирование спроса на них.

В условиях высокой конкуренции на туристском рынке важнейшее значение имеет разработка и реализация комплексной программы продвижения туристского продукта. Данная программа должна предусматривать последовательное осуществление конкретных мероприятий по информированию, убеждению и стимулированию потенциальных потребителей.

С целью увеличения объемов реализации, повышения эффективности и прибыльности туристское предприятие должно активно заниматься формированием спроса на свои услуги и туристские продукты, а также стимулированием сбыта. Для достижения этих целей используется система маркетинговых коммуникаций, которая включает следующие ключевые компоненты:

- Реклама.
- Связи с общественностью (PR).
- Стимулирование сбыта.
- Личные продажи.
- Прямой маркетинг.

Стимулирование сбыта в туристской деятельности представляет собой комплекс мероприятий, направленных на кратковременное увеличение объемов продаж туристского продукта.

Основные цели стимулирования сбыта в туризме:

- Привлечение новых клиентов и удержание существующих.
- Повышение интереса и лояльности потребителей к туристскому продукту.
- Стимулирование повторных продаж и увеличение среднего чека.
- Ускорение процесса принятия решения о покупке туристского продукта.
- Повышение эффективности продаж в низкий сезон.

Основные инструменты стимулирования сбыта в туристской индустрии:

- Скидки и специальные предложения - временное снижение цен на туристские услуги, особые условия для отдельных категорий клиентов.
- Бонусные программы - начисление бонусных баллов, подарков, сувениров за совершение покупок.

- Конкурсы, розыгрыши, лотереи - возможность выиграть ценные призы, призовые поездки и т.п.
- Презентации новых туристских продуктов - мероприятия для информирования и демонстрации потенциальным клиентам.
- Рекламные акции - временное предоставление дополнительных бесплатных услуг при покупке турпродукта.
- Специальные программы для корпоративных клиентов - скидки, бонусы, подарки для организованных групп.

Компания «Дороги мира» в свою очередь использует высококачественные и привлекательно оформленные буклеты для продвижения собственных туристских проектов. Это демонстрирует стремление организации проявлять уважение к клиентам и тщательно подходить к формированию имиджа своих услуг.

Кроме того, туроператор «Дороги мира» практикует выгодную для туристов систему «Кэшбек – 20%». Данное специальное предложение позволяет клиентам, приобретающим туры длительностью от 2 дней, вернуть 20% от стоимости тура. Это, несомненно, является привлекательным стимулом для потребителей и способствует увеличению продаж туристских продуктов компании.

Грамотная интеграция и синхронизация данных инструментов маркетинговых коммуникаций в рамках единой программы продвижения позволяет туристскому предприятию эффективно формировать спрос на свои услуги, стимулировать сбыт и обеспечивать рост финансовых показателей деятельности.

4 Система обеспечения безопасности

Безопасность туристов является ключевым фактором при организации поездок в туристической компании.

Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 23.03.2024) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" дает определение безопасности: «под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства».

Также туристская организация принимает все необходимые меры для обеспечения личной безопасности туристов в соответствии с установленными государственными стандартами. ГОСТ Р 56643-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста» классифицирует факторы риска следующим образом. Недостаточная осведомленность о месте посещения, конфликты с местными жителями, использование ненадежных туристических услуг, потеря документов и ценностей, прием незнакомых медикаментов, несоблюдение правил безопасности.

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

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

Страхование является еще одним способом защиты жизни, здоровья, имущества туристов от возможного причинения ущерба, от посягательств третьих лиц. Страхование все чаще становится обязательным условием любого тура. Туристская компания выплачивает туристу определенную сумму при наступлении страхового случая, такого как внезапное заболевание, несчастный случай, утрата имущества и другое.

Наиболее распространенные виды страхования в туризме это страхование медицинских расходов на лечение, страхование багажа, автомобиля, страхование ответственности перед третьими лицами, страхование отпусков и поездок.

Комплексный подход туристской компании к обеспечению безопасности своих клиентов, включающий информирование о характеристиках и особенностях туристского направления, а также организацию страхового сопровождения поездки, позволяет в значительной мере минимизировать риски для жизни, здоровья и имущества туристов.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации

Изучение методов выявления потребностей клиентов в туристической компании подразумевает создание системы трудовых операций и сервисных действий, направленных на удовлетворение запросов потребителей. Работа менеджера в туристической фирме заключается не только в продаже, но и в глубоком понимании потребностей клиентов, что позволяет ему предлагать наилучшие туристические продукты.

В современных условиях конкуренции акцент смещается с ценовых факторов и ассортимента на качество обслуживания. Невежливое и некомпетентное отношение к туристам в офисе может существенно повредить репутации компании. К тому же, тенденция некоторых менеджеров определять платежеспособность клиентов по внешнему виду является не только неуместной, но и неэффективной, ведущей к потере потенциальных клиентов.

Также важной проблемой остается недостаток навыков продаж. Даже опытный менеджер может упустить клиента, демонстрируя безразличие или неуверенность. К этому относятся и нехватка навыков общения, а также недостаточное знание необходимой информации и умение ее передать.

Обслуживание клиентов начинается с первого контакта, где ключевым аспектом является выявление их потребностей. Менеджер должен помнить, что туристы не интересуются самим продуктом, а ищут выгоду, которую он может предоставить. Поэтому основой сервиса становится понимание того, что именно востребовано клиентом. Для этого особенно важно установить доверительные отношения на первом этапе общения с клиентом.

ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах

Правильное информирование клиентов о продуктах – залог хороших продаж, а также вероятность, что клиент вернется. Очень важно перед началом путешествия выдать клиенту информационный лист, в котором должны быть указаны сведения, без знания которых туристская поездка будет затруднена или сопровождаться недопустимо высоким уровнем риска для жизни, здоровья и имущества туриста или вообще невозможна.

К указанной информации относятся:

- сведения о маршруте путешествия (пункты пребывания, продолжительность пребывания, условия размещения и питания в каждом пункте)
- информация о правилах компании-перевозчика
- сведения о правилах пребывания иностранных граждан, временно находящихся

в стране посещения, включая информацию о порядке прохождения туристских формальностей

- сведения о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране во время совершения поездки
- информация о дополнительных факторах риска, возникающих в связи со спецификой, приобретенной туристом услуги
- сведения о культурных особенностях, традициях и обычаях населения в местах посещения, данные для связи в экстренных случаях с государственными органами, консульскими учреждениями.

По усмотрению продавца с учетом специфики туристской услуги может предоставляться дополнительная информация (о возрастных ограничениях и др.)

ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

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 занимается продвижением сформированных туроператором туров: 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.

Осуществление туристских операций предполагает установление и поддержание определенных взаимоотношений между туроператором и турагентом.

Данный процесс в общем виде имеет следующий вид:

- 1) публичная оферта туроператора;
- 2) заключение договора между туроператором и турагентом;
- 3) рассылка туроператором предложений (прайс-листов) и рекламных материалов;
- 4) заявка турагента на бронирование туристского продукта;
- 5) подтверждение заявки туроператором и выставление счета;
- 6) оплата счета турагентом и передача туроператору документов туриста. Сотрудничество между туроператором и турагентом приносит выгоду обеим сторонам.

Наличие у туроператора широкой и разветвленной агентской сети обеспечивает:

- рост объемов продаж туристских продуктов;
- выход на новые рынки;

– экономию расходов на содержание собственного персонала, аренду помещений, их оборудование и другое.

В свою очередь, турагент получает комиссионное вознаграждение за посредничество в реализации туров конечным потребителям. Размер вознаграждения устанавливается в процентном отношении к цене продаваемого туристского продукта и обычно составляет 7- 12%. В ряде случаев он может быть увеличен (например, при сбыте туристских услуг сверх согласованного объема). Комиссионное вознаграждение является основным источником доходов турагентов.

ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

При калькуляции себестоимости туристского продукта учитываются следующие статьи расходов:

- 1) расходы на проживание;
- 2) транспортные расходы;
- 3) расходы на питание;
- 4) страховка;
- 5) визы;
- 6) расходы на экскурсионную программу;
- 7) косвенные расходы туроператора.

Расходы на проживание. Рассчитывается исходя из стоимости номера, в котором размещается турист. Стоимость номера не является постоянной и зависит многих факторов: класса гостиницы, количества заселяемых человек, времени заезда, времени проживания и других факторов.

Транспортные расходы включают в себя:

- 1) стоимость проезда до страны назначения (возможно использование различных транспортных средства: авиасредства, поезд, автобус, теплоход.);
- 2) стоимость перевозки туристов (от места сборов до аэропорта вылета и от аэропорта прилета до места проживания);
- 3) стоимость транспортных расходов на экскурсионное обслуживание.

Расходы на питание рассчитываются в зависимости от вида туризма. При выездном туризме стоимость питания зависит от выбранного режима питания (полный пансион, полупансион, завтрак). Стоимость питания может включаться в стоимость проживания, а также указывать отдельно от стоимости номера, но в большинстве гостиниц завтрак входит в стоимость номера в сутки.

Страховка. Турфирмы могут включать в стоимость путевки страховые полисы. В этом случае фирма удерживает со страховой компании комиссию в размере 10-15%. Если страховка оплачивается туристом по желанию и не является обязательной, она оформляется как дополнительная услуга.

Визы. Стоимость виз определяется исходя из количества человек в группе. Зарубежные фирмы оформляют приглашения на определенное количество туристов. Консульство страны выдает визу. Она может быть общей для всей группы или оформлена на отдельных туристов. Расходы на экскурсионную программу. Включает только расходы на экскурсии, входящие в основную программу тура. Стоимость экскурсий зависит от цены входных билетов в места экскурсий, а также от стоимости работы сопровождающего экскурсовода, гида. Стоимость услуг гида-переводчика может подсчитываться отдельной калькуляционной статьей либо включаться в косвенные расходы фирмы.

Косвенные расходы туроператора. Сюда входят затраты по управлению и содержанию фирмы: содержание офиса, заработная плата персонала, платежи по аренде, выплата процентов банкам.

Норма прибыли для туристических организаций составляет 20%, ее величина корректируется с учетом спроса и уровнем конкуренции на рынке туристических услуг.

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

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

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

Страхование на время поездки за границу – это защита здоровья и имущества туриста в путешествии, то есть страхование выезжающих за рубеж – это:

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

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

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

При отсутствии ваучера услуги не предоставляются.

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю

Визовый режим - условия (правила) получения визы и особый порядок пересечения государственной границы, установленный государством как в одностороннем порядке, так и на основании договоренностей между государствами.

Существуют различные типы визовых режимов: «страны с безвизовым режимом», «упрощенный визовый режим», «страны шенгенской зоны» и «сложные страны».

Современный туризм и складывающиеся ситуации в различных странах, просто невозможны без наличия визовой поддержки, заметно регулирующей и в тоже время контролирующей перемещение граждан в мире.

Существуют различные типы визовых режимов: общий, дипломатический, частный, транзитный.

При общем визовом режиме, для всех граждан определённой страны применяются одинаковые правила для пересечения границ той или иной страны. Для дипломатического визового режима, определяются особые правила либо исключения в отношении дипломатов, делегаций и лиц сопровождающих их. При частном визовом режиме, устанавливаются определённые правила (в основном запреты) на пересечение границ определённому лицу или лицам по какому-либо признаку или без него поимённо.

Визовый режим может быть как временным, введённым в результате каких-либо субъективных факторов (проведение спортивных чемпионатов, встреча глав многих государств), так и постоянным

Визовые формальности обеспечивают порядок въезда в страну, контролируют сроки пребывания туристов, что конечно же важно в целях безопасности данной страны.

Считается, что визовый режим - эффективный инструмент миграционной политики. Он может применяться и для достижения чисто политических целей. Тем не менее, глобализация с резким увеличением числа заграничных поездок сделала крайне затруднительной проверку всех выезжающих лиц, даже с учетом предварительной процедуры получения виз.

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности

Документ строгой отчетности является обязательным и неотъемлемым документом при реализации туристского продукта. Также этот документ подтверждает факт оплаты туристского продукта. То есть организации, осуществляющие туристическую деятельность, обязаны оформлять бланк строгой отчетности «Туристская путевка».

К бланкам строгой отчетности относятся квитанции, билеты, проездные документы, талоны, путевки, абонементы и другие документы, предназначенные для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

Положения о бланках строгой отчетности устанавливает, что бланк строгой отчетности должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- а) сведения об утверждении формы бланка;
- б) наименование, шестизначный номер и серия;
- в) код формы бланка по Общероссийскому классификатору управленческой документации;
- г) наименование и код организации или индивидуального предпринимателя, выдавших бланк, по Общероссийскому классификатору предприятий и организаций;
- д) идентификационный номер налогоплательщика; е) вид услуг;
- ж) единица измерения оказания услуг;
- з) стоимость услуги в денежном выражении, в том числе размер платы, осуществляемой наличными денежными средствами либо с использованием платежной карты;
- к) наименование должности, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за совершение операции и правильность ее оформления, место для личной подписи, печати (штампа) организации или индивидуального предпринимателя.

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

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов, сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране (месте) временного пребывания, в том числе путем опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно

опасности причинения вреда их имуществу, турист и (или) туроператор (турагент) вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия;
- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах;
- о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые турист может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу туриста;
- об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних туристов (экскурсантов) без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- о национальных страны (места) временного пребывания;
- о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;
- об иных особенностях путешествия.

ООО «Дороги мира» ответственно подходят к вопросу готовности всего процесса путешествия, продумывают все нюансы, так как даже на самых безопасных маршрутах могут случиться непредвиденные ситуации

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

Составляющие части инструктажа для туристов зависят от видов маршрута (водный, пешеходный), но имеет одно важнейшее общее свойство – безопасность туристов.

Общие требования безопасности на пешем туристском маршруте.

К прогулкам, туристским походам и экспедициям допускаются прошедшие медицинский осмотр и инструктаж по безопасности.

Опасные факторы:

- изменения установленного маршрута движения, самовольное отступление от маршрута; места расположения группы;
- травмирование ног при неправильном подборе обуви, передвижение без обуви, а также без брюк или чулок, укусы ядовитых животных, пресмыкающихся и насекомых;
- отравление ядовитыми растениями, плодами и грибами;
- заражение желудочно-кишечными болезнями при употреблении во непроверенных открытых водоемах.

Для оказания первой медицинской помощи пострадавшим во время прогулки, туристического похода, экспедиции обязательно иметь аптечку с набором необходимых медикаментов и перевязочных средств.

Требования безопасности перед проведением прогулки, туристского похода, экспедиции

Каждый участник туристского похода обязан соблюдать следующие правила безопасности:

- пройти соответствующую подготовку, инструктаж, медицинский осмотр и представить справку о состоянии здоровья.
- надеть удобную одежду и обувь, не стесняющую движений и соответствующую сезону и погоде, для предотвращения травм и укусов и надеть брюки или чулки.
- убедиться в наличии аптечки и ее укомплектованности необходимыми медикаментами и перевязочными материалами.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

Под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов, сохранность их имущества, а также не нанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти информирует туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране временного пребывания, в том числе путем

опубликования соответствующих сообщений в государственных средствах массовой информации.

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

Контроль действий туристов на маршруте необходим для соблюдения их же безопасности.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор, турагент обязаны представить туристу и (или) иному заказчику достоверную информацию:

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

– об основных документах, необходимых для въезда в страну временного пребывания и выезда из страны временного пребывания;

– об опасностях, с которыми турист может встретиться при совершении путешествия;

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

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

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

– о национальных и религиозных особенностях страны временного пребывания;

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

– об иных особенностях путешествия.

Туристы (экскурсанты), предполагающие совершить путешествие в страну временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, обязаны проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями.

Туроператоры, турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны пользоваться услугами инструкторов-проводников, если организуемые ими путешествия связаны с прохождением туристами маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты и другие).

Туроператоры и турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны незамедлительно информировать уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, специализированные службы по обеспечению безопасности туризма и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами во время прохождения маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни и здоровья туристов, по территории Российской Федерации.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

Существует несколько мер по обеспечению безопасности туристов на маршруте: информирование туристов, страхование, обучение персонала.

Информирование туриста — это предоставление ему максимума знаний об ожидающих его в поездке трудностях, проблемах, стрессах, к которым турист должен быть и материально, и морально готов. Для информирования туристов используется

«Информационный листок» — обязательное приложение к туристской путевке.

Страхование — способ защиты жизни, здоровья, имущества туристов от возможного причинения ущерба, от посягательств третьих лиц. Наиболее распространенные виды страхования в туризме: личное (страхование медицинских расходов на лечение), имущественное (страхование багажа, автомобиля и др.), гражданской ответственности (страхование ответственности перед третьими лицами), страхование отпусков и поездок (на случай вынужденной отмены) и др.

Обучение персонала поведению в непредвиденных обстоятельствах также является необходимым условием обеспечения безопасности. Первоочередной заботой всех работников должна быть защита туристов от возможных факторов риска. На предприятиях открываются специализированные службы безопасности, организуется обучение персонала, проводятся тренинги и инструктажи сотрудников, отрабатывается их взаимодействие в разных условиях.

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

Качество услуги – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

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

Способы контроля качества услуг в турфирме «Дороги мира»:

- посещение рекламных туров.
- опрос туристов о качестве предоставленной туристской услуге
- самоконтроль персонала туристской фирмы.
- выявление и регистрация претензий, жалоб и рекламаций со стороны потребителей туристских услуг.
- анализ туристской документации.

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Договор (контракт) о предоставлении туристских услуг заключается между субъектами туристской деятельности, а также между ними и потребителями туристского продукта (туристами).

Договор оформляется в электронном виде на компьютере, на пишущей машинке или специальном шаблон-формуляре. Двуязычный договор допускается составлять двумя текстами, или на одной странице двумя колонками, распределяя текст или абзац текста одного языка напротив абзаца текста другого. Это удобно для сравнения корректности перевода.

Договор составляется и подписывается минимум в двух экземплярах (каждому партнеру), которые оформляются с соблюдением всех правил. Если число договоров больше или делаются копии, то это отражается и в договоре.

В договоре на туристское путешествие (туристские услуги) должны быть указаны следующие позиции:

- Наименование документа, его регистрационный номер.
- Место и дата заключения.
- Понятия и определения.
- Юридические наименования сторон, аббревиатуры, лицензии, свидетельства о регистрации.
- Предмет и объект договора.
- Обязательства сторон.
- Условия бронирования туристского обслуживания.

- Условия обслуживания туристов.
- Документы обслуживания.
- Общий перечень предоставляемых услуг, входящих в турпакет. Дополнительные услуги в договоре:
- Аннуляционные условия.
- Порядок взаиморасчетов и платежей. Валюта платежа. Банковские и иные издержки.
- Страховка. Медицинское и иное обеспечение в непредвиденных ситуациях.
- Ущерб. Санкции. Ответственность.
- Претензионный порядок.
- Форс-мажор.
- Особые условия.
- Сроки действия договора.
- Досрочное прекращение договора.
- Юридические адреса, банковские реквизиты сторон.
- Перечень приложений.
- Заключение.
- Подписи и печати сторон.
- Приложения: доверенности, копии регистрационных документов, банковские гарантии, формуляры и бланки ваучеров, используемая терминология и сокращения в оперативной переписке, каталоги, графики, расписания движения транспорта, общие правила продажи туров, программы туров, описания экскурсий.

Подписывают договор первые лица каждой стороны. Подписание договора лицом, не имеющим на то уполномочий, влечет за собой потерю юридической силы договора. Допускается заверению подписью партнеров каждой страницы договора. В случае разногласий при исполнении условий договора, стороны обязаны предпринять все необходимые меры для их разрешения путем переговоров. Если мирное разрешение конфликта невозможно, споры подлежат рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Для подготовки и проведения, а также отчета о походе необходим достаточно большой пакет документов. Их можно классифицировать следующим образом.

1. Организационные:
 - план подготовки;
 - приказ;
2. Финансовые:

- смета расходов;
- командировочные удостоверения;
- авансовый отчет;

3. Маршрутные:

- маршрутный лист;
- маршрутная книжка;
- картографический материал;
- описание маршрута;
- пропуска в особо охраняемые природные территории;
- дневник похода.

4. Отчетные:

- отчет о походе;
- справка о зачете похода;
- протокол о зачете пройденного маршрута.

Правильно оформленные маршрутные документы дают возможность преимущественного размещения самостоятельных туристов в туристских учреждениях – кемпингах, турбазах, тургостиницах. На основании этих документов осуществляется учет работы туристских коллективов, кроме того, маршрутные документы являются основанием для получения спортивных разрядов.

Документом, дающим право на проведение похода выходного дня и некатегорийного похода и путешествия, является маршрутный лист установленного образца. В маршрутный лист записываются сведения об организации, проводящей поход, о районе его проведения, руководителе и членах туристской группы, а также о типе транспортных средств. Приводятся в этом документе и план похода, схема маршрута.

Маршрутный лист заполняется руководителем группы, подписывается председателем совета коллектива физкультуры или председателем правления туристского клуба и заверяется печатью профкома, организации. Один экземпляр маршрутного листа группа берет с собой в поход (путешествие), а другой оставляет в своем туристском коллективе для контроля.

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

Маркетинговые исследования должны проводиться целенаправленно, соблюдая определенную этапность:

- а) определение целей и задач исследования; б) разработка планов исследования;
- в) сбор информации;

г) анализ и представление результатов.

При планировании сбора информации служба маркетинга принимает решения по четырем позициям: методам (наблюдение, интервью и эксперимент); способам контакта (личный, почтовый, телефонный, Интернет); выборке (единица выборки, размер, процедура); инструментарию (анкеты, механические инструменты).

Распространены пять способов представления полученных результатов: выступление, отчет, доклад, обзор, брошюра. Следует подчеркнуть, что маркетинговые исследования в туристском предприятии должны проводиться на системной основе и носить комплексный характер. Основными направлениями этой деятельности являются исследования внешней среды, туристского продукта, рынка, потребителей и конкурентов.

Оценка эффективности рекламных мероприятий в агентстве проводится путем социального опроса клиентов. Когда потенциальный покупатель приходит в офис, ему ненавязчиво задается вопрос о том, из каких источников он узнал про агентство, иногда клиентам предлагается заполнить анкету (по желанию покупателя), в которой предлагается перечень вопросов, ориентированный на то, чтобы выяснить какая из выбранных видов реклам

наиболее эффективна и на что в рекламе в первую очередь обращает внимание покупатель. Турагентство «Дороги мира» в качестве основных рекламоносителей выбирается Социальные сети, так как они считаются эффективным каналом для рекламы с целью стимулирования продаж.

ПК 3.3 Формировать туристский продукт

Формирование туристского продукта – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другое.).

Во внутреннем и въездном туризме формирование туристского продукта осуществляется путем разработки программы путешествия по определенному маршруту, включающей комплекс услуг, предоставляемых на основании договоров, заключаемых между туроператором и субъектами туристской индустрии.

В выездном туризме формирование туристского продукта осуществляется на основании договоров, заключаемых туроператором с перевозчиком и принимающей стороной – иностранным туроператором или иным субъектом туристской индустрии иностранного государства.

Формирование туристского продукта осуществляется туроператорами по их усмотрению, исходя из конъюнктуры туристского рынка, или по заказу туриста или иного заказчика туристского продукта и состоит из следующих этапов:

- анализа конъюнктуры рынка;
- проектирования туристских услуг в соответствии с установленными требованиями ГОСТ 28681.1;
- планирования туристского продукта;
- ценообразования туристского продукта.

Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими требованиями.

Этап формирования туристского продукта включает в себя «сборку» ряда услуг и товаров в одну «оболочку». Кроме составления такого набора формирование туристского продукта предусматривает его технико-экономическое обоснование, так как низкорентабельный продукт в конечном итоге является несостоятельным.

Таким образом, формирование туристского продукта имеет две границы:

- верхнюю - максимально активный пакет услуг и товаров;
- нижнюю - экономическую эффективность, влияющую на его цену.

Если туристский продукт прошел по всем критериям, то необходимо его экспериментальное внедрение. Оно может быть совмещено с рекламным бесплатным (или

льготным) круизом, автобусным путешествием и т.д. По результатам пробного рекламного путешествия ведется его презентация, а также последующая рекламная кампания. После этого производится калькуляция затрат, определяется норма прибыли, рассчитывается цена и формируется система льгот (скидок).

Далее сформированный турпродукт в виде туристской путевки реализуется через турагентов, бюро по реализации или через бюро путешествий и экскурсий, которые являются посредниками между туристом и организациями, оказывающими услуги (гостиницы, организации питания, экскурсионные службы, музеи, спортивно-оздоровительные комплексы и другое.).

При формировании тура следует учитывать его основные свойства:

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

Процесс формирования туров предполагает ряд последовательных этапов: разработку замысла тура, поиск и отбор партнеров и поставщиков, формирование основного и дополнительного комплекса услуг, экспериментальную проверку тура.

ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта

Цена на туристский продукт определяется методом нормативной калькуляции себестоимости услуг. Вообще калькуляция – это определение стоимости одной единицы услуги (товара).

При калькуляции себестоимости любой услуги важно обосновать калькуляционную единицу, принятую в качестве измерителя уровня затрат, так как потребительские свойства (качество) даже одноименной услуги часто бывают разными. Важно исчислить затраты на производство единицы услуги строго определенной потребительной стоимости.

При определении цены на услуги туризма следует исходить из следующих принципов:

- цена должна возместить туристскому предприятию затраты на производство, реализацию, организацию потребления услуг туризма и обеспечить такой размер прибыли, который позволил бы ему функционировать на принципах самофинансирования;
- цена должна соответствовать спросу на данные услуги, который во многом определяется сезонностью туризма;
- цена должна быть гибкой, то есть обладать маневренностью и динамичностью.

При определении конкретной цены тура необходимо учесть следующие факторы.

Внешние факторы:

- состояние покупательского спроса;
- платежеспособность покупателей, их интересы, привычки, вкусы;
- поведение конкурентов;
- экономическая политика государства и другие. Внутренние факторы:
- увеличение прибыли от реализации туристского продукта;
- заинтересованность туроператора и турагента в увеличении своей доли на рынке;
- стремление избежать банкротства;
- желание поднять престиж туристского предприятия.

Ценообразование в туроперейтинге представлено в двух вариантах: формирование отпускной цены туроператором и определение цены турагентом. Агентская цена чаще всего назначается на условиях агентской комиссии. Вместе с тем турагент (в зависимости от ситуации) может пожертвовать частью агентской комиссии в пользу туриста, т.е. предложить ему туристский продукт со скидкой.

Ценообразование туроператоров возможно двумя путями:

1) туроператор формирует цену самостоятельно, на основе прямых контактов с отелями, авиакомпаниями и иными исполнителями услуг;

2) туроператор действует на основе договоров с принимающими компаниями. В целом можно отметить тот факт, что на процесс определения себестоимости туристского продукта и окончательной его цены идет давление с трех сторон: сверху давление рынка, снизу давление нетто-цен, изнутри давление собственного затратного механизма.

В упрощенном виде процесс формирования отпускной цены туроператора выглядит следующим образом: суммируются неттовые тарифы гостиницы, перевозчика, трансферных и экскурсионных организаций. К полученной стоимости добавляется надбавка, покрывающая все косвенные расходы туроператора: по зарплате, аренде помещений, коммунальным платежам, услугам связи и т.д. В указанную надбавку закладывается и прибыль организации.

6 Индивидуальное задание

Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта

Реализация турпродукта осуществляется на основании заключенного между турфирмой и заказчиком (туристом или иным лицом) договора о реализации турпродукта. На сегодняшний день в законодательной практике РФ выделяют две трактовки данного понятия: Договор с туристом – это документ, подтверждающий сделку туриста с туроператором/турагентом, определяющий их взаимные права и обязанности по поводу приобретения туристских услуг (ГОСТ Р 50690 – 2000 Туристские услуги. Общие требования). Договор о реализации турпродукта – это договор, соответствующий законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей, заключенный в письменной форме, в том числе в форме электронного документа, между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, или же между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком (Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

На сегодняшний день структура договора о реализации турпродукта рекомендована приказом Минкультуры России от 31.10.2016 № 2386 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком». Это означает, что для турфирм данные типовые формы являются обязательными (как для туроператоров, так и для турагентов) в части соблюдения существенных условий договора. Однако дополнять их в части конкретизации каких-либо специфических свойств турпродукта разрешается – как путем внесения изменений в текст договора, так и путем создания отдельных приложений к договору с туристом.

Следует отметить, что до заключения договора о реализации туристского продукта турфирма и потребитель турпродукта могут в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта, в котором отображаются условия, которые позволяют установить предмет договора о реализации турпродукта, а также иные его принципиальные условия и срок, в который турфирма и турист обязуются его заключить.

Договор о реализации турпродукта с юридической точки зрения считается заключенным, в том случае, когда между турфирмой и туристом или иным заказчиком турпродукта в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора.

Базовыми положениями договора о реализации турпродукта являются:

- 1) место и дата заключения договора;

2) сведения об исполнителе договора (турфирме): полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;

3) размер финансового обеспечения ответственности туроператора, номер, дата и срок действия договора или договоров страхования ответственности туроператора и (или) банковской гарантии или банковских гарантий, наименование, адрес, место нахождения организации, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора в случае, если фонд персональной ответственности туроператора не достиг максимального размера;

4) сведения о туристе, или ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации турпродукта.

Типовая структура договора о реализации турпродукта включает в себя следующие разделы:

1 Предмет договора. В данном разделе указывается, что турфирма обязуется оказать туристу и (или) иному заказчику турпродукта комплекс туристских услуг, входящих в состав турпродукта в соответствии с полным перечнем и соответствующими потребительскими свойствами, которые отображены в заявке на бронирование, а турист и (или) иной заказчик со своей стороны обязуется оплатить турпродукт.

2 Общая цена турпродукта и порядок оплаты. В данном разделе указываются: общая цена, сроки, порядок и способы оплаты общей цены турпродукта. В частности, турфирма может устанавливать стоимость тура в прайсах (в сфере выездного туризма) в иностранной валюте, но в договорах всегда уточняется, что стоимость турпродукта устанавливается в рублях и может перечисляться туристом или иным заказчиком на расчетный счет турфирмы или же вноситься наличными. В этом разделе может прописываться порядок определения стоимости тура с учетом конвертации валюты. При этом в договор, как правило, прописывается, какая часть стоимости тура (обычно не менее 30%) уплачивается в момент заключения договора, а какая часть стоимости тура вноситься позднее, но не позднее определенной даты, указанной в договоре (обычно не позднее 14 дней до начала туристской поездки по договору).

3 Взаимодействие сторон (или права и обязанности сторон). В данном разделе договора прописываются:

1) права и обязанности турфирмы

2) права и обязанности туриста и (или) иного заказчика турпродукта.

4 Ответственность сторон. Стороны договора о реализации турпродукта несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в соответствии с законодательством РФ и освобождаются от нее, если это неисполнение

является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, т.е. возникших в результате чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (наличие данных обстоятельств должно быть подтверждено компетентными органами и при этом, данные обстоятельства должны возникнуть после заключения договора). При наступлении указанных обстоятельств срок исполнения обязательств сторонами по договору может быть изменен соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если данные обстоятельства будут продолжаться более 14 календарных дней, каждая из сторон вправе отказаться от исполнения обязательств по договору, и в этом случае, ни одна из сторон не будет иметь права на возмещение другой стороной возможных убытков по основаниям непреодолимой силы.

5 Срок действия договора и условия изменения и расторжения договора. В данном разделе, как правило, прописывается, что договор может быть изменен или расторгнут в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора, в том числе по соглашению сторон, оформленному в письменной форме. К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- 1) ухудшение условий туристской поездки, указанных в договоре о реализации турпродукта;
 - 2) изменение сроков совершения туристской поездки;
 - 3) непредвиденный рост транспортных тарифов;
 - 4) невозможность совершения потребителем туристской поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).
- При расторжении договора в связи с существенными изменениями обстоятельств возмещение убытков осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон.

Турист вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты турфирме (туроператору и (или) турагенту) фактически понесенных им расходов. Так, обычно в случае отказа от тура:

- более чем 30 дней до начала тура – штрафных санкций нет;
 - за 16 – 30 дней до начала тура – штраф составляет 20 – 30% от стоимости услуг;
 - за 6 – 15 дней до начала тура – штраф составляет 50 – 60% от стоимости услуг;
 - за пять дней и менее до начала тура – штраф составляет 90 – 100% от стоимости услуг.
- Однако при расторжении договора до начала туристской поездки по причине возникновения в стране (месте) временного пребывания туриста угрозы безопасности его жизни и здоровья или опасности причинения вреда его имуществу, туристу возвращается

денежная сумма в объеме, равном общей цене турпродукта. Если же указанные обстоятельства возникли (проявились) после начала туристской поездки, туристу возвращается часть общей цены турпродукта пропорциональная стоимости не оказанных ему туристских услуг, входящих в турпродукт.

Турфирма вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения туристу убытков.

6 Порядок и сроки предъявления претензии. Порядок разрешения споров.

В разделе указывается, что претензии к качеству турпродукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации турпродукта и подлежат рассмотрению в течение десяти дней с даты получения претензий. Если урегулирование разногласий мирным досудебным путем с помощью переговоров невозможно, то рассмотрение спорных вопросов подлежит в судебной инстанции в соответствии с законодательством РФ.

7 Заключительные положения.

Раздел информирует о том, в скольких экземплярах составлен договор (обычно в двух экз.), и что все они обладают равной юридической силой, а все приложения и дополнения к нему являются его неотъемлемой частью. К договору о реализации турпродукта предусмотрено обычно три основных приложения:

1) заявка на бронирование, которая включает в себя информацию преимущественно в табличных формах:

- сведения о туристе, с указанием ФИО, половой принадлежности, даты рождения, паспортных данных;
- программа пребывания, маршрут и условия путешествия, где указывается территориальная направленность тура (страна/город/курорт, начало и окончание маршрута, и общее количество дней/ночей продолжительности;
- средство размещения. Здесь указывают название и местоположение средства размещения, его категорийность, даты заезда/выезда туриста;
- условия проживания. Здесь указывают категорию номера (вид и вместимость) и тип питания;
- информация об услугах перевозки. Раздел включает сведения о маршруте, классе обслуживания, номере рейса, а также дате и времени отправления/прибытия;
- услуги по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания. В разделе отмечают ФИО туристов, маршрут перевозки с указанием типа трансфера и вида транспортного средства;

- экскурсионная программа (в том числе сведения о наличии экскурсовода (гида) и (или) гида-переводчика, и (или) инструктора-проводника);

- иные дополнительные услуги;

- общая цена турпродукта в рублях. Цена указывается цифрами и прописью;

- сведения о договоре добровольного страхования в пользу туристов.

2) информация о туроператоре. Приложение включает в себя следующие разделы:

- сведения о туроператоре, с указанием, в том числе, режима его работы;

- сведения об организации, предоставившей туроператору финансовое обеспечение ответственности туроператора, с указанием вида финансового обеспечения, его размера, даты и срока его действия, название организации, его предоставившей, с указанием ее адреса и контактных данных, включая данные в интернет-пространстве;

- сведения об объединении туроператоров, в сфере выездного туризма, членом которого является туроператор.

3) опись документов, принятых от заказчика. 8 Реквизиты и подписи сторон.

Если договор о реализации турпродукта заключается между туристом и (или) иным заказчиком и турагентом, то помимо сведений, указанных выше (в случае с взаимодействием туриста с туроператором), он должен включать в себя также следующие существенные положения:

1) полное и сокращенное наименования, адрес, место нахождения турагента;

2) информацию о том, что исполнителем, оказывающим туристу услуги, включенные в состав турпродукта, по договору о его реализации, является туроператор. Договор также должен информировать туриста о способах связи с туроператором (номера телефонов, факсов, адрес сайта в Интернете, адреса электронной почты);

3) информацию о том, что турагент является исполнителем и несет предусмотренную законодательством РФ ответственность по договору о реализации туристского продукта в отношении обязанностей турагента;

4) обязательство турагента о передаче денежных средств, полученных от туриста и (или) иного заказчика, туроператору, если иной порядок оплаты турпродукта не предусмотрен договором между турагентом и туроператором;

5) обязательство турагента по уведомлению туроператора, сформировавшего турпродукт, о заключении договора о реализации турпродукта;

6) обязательство турагента по согласованию с туроператором, сформировавшим турпродукт, условий путешествия (в том числе потребительских свойств турпродукта) на основании запроса туриста и (или) иного заказчика, адресованного турагенту;

7) сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к турагенту в случае нарушения турагентом обязательств по договору о реализации турпродукта.

При реализации турагентом турпродукта турагент обязан предоставить туристу копию доверенности, которую выдал ему туроператор, на заключение от своего имени договоров о реализации сформированного им турпродукта.

Как уже отмечалось, после заключения договора о реализации туристского продукта турист оплачивает турфирме частичную стоимость цены турпродукта (предоплата) или же в некоторых случаях вносит 100% оплату за тур. Этот факт обуславливает выдачу клиенту турфирмы документа, подтверждающего процесс оплаты, в качестве которого могут выступать два документа:

1 Кассовый чек, если турфирма имеет контрольно-кассовой машины (ККМ).

Менеджер по продажам в случае принятия денег за тур от клиента или кассир турфирмы (в случае если оплата производится через кассу) обязан выдать клиенту кассовый чек при наличной оплате тура или оплате его банковской картой. При этом с 2016 г. у потребителей имеется право получить кассовый чек в электронной форме, в этом случае турфирма направляет документ об оплате покупателю турпродукта (туристу) на телефонный абонентский номер или адрес электронной почты, предоставленные им сотруднику турфирмы.

Клиенту турфирмы новая технология дает дополнительную защиту своих прав как потребителя за счет возможности самостоятельно быстро и удобно проверить легальность кассового чека через бесплатное мобильное приложение и в случае возникновения вопросов тут же направить жалобу в ФНС России.

2 Бланк строгой отчетности (БСО), если турфирма не использует ККМ. Это имеет место быть, если турфирма работает на упрощенной системе налогообложения (УСН) и оказывает услуги населению.

Бланк строгой отчетности (БСО) – это официальная бумага, которую можно оформлять (выписывать) клиенту вместо кассового чека при получении платы за услуги.

В качестве БСО в турфирме могут использоваться следующие их типы:

– традиционные БСО – это бланки, распечатываемые в типографии либо формируемые в автоматизированных системах, не являющихся ККТ, бланки. Они составляются в соответствии с постановлением Правительства РФ от 06.05.2008 № 359. Бланки такого типа турфирмам можно применять до 01.07.2018 (подп. 7, 8 ст. 7 Федерального закона Российской Федерации от 03.07.2016 № 290 «О внесении изменений в Федеральный закон «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или)

расчетов с использованием платежных карт» и отдельные законодательные акты Российской Федерации»;

– инновационные – это бланки, формируемые с помощью автоматизированных систем (АС), являющихся ККТ. Они составляются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О применении ККТ» от 03.07.2016 № 54-ФЗ. Бланки такого типа турфирмам разрешено применять с 15.07.2016.

Турфирма может самостоятельно выбирать, какие именно БСО использовать, пока оба типа бланков в соответствии с законодательством РФ имеют право на существование.

Если турфирма следует нормам постановления № 359, ей рекомендуется использовать в качестве бланка строгой отчетности туристской путевки форму, утвержденную приказом Минфина России от 09.07.2007 № 60н, несмотря на то, что данный правовой акт вышел раньше, чем основной источник права, регулирующий применение традиционных БСО при расчетах без применения ККТ (постановление Правительства от 06.05.2008 № 359). В ранней версии Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристская путевка была неотъемлемым и обязательным приложением к договору о реализации туристского продукта.

Туристская путевка – это документ, являющийся бланком строгой отчетности и содержащий условия путешествия, в том числе общую цену туристского продукта, и подтверждающий факт оплаты турпродукта.

Тот факт, что форма туристской путевки по приказу № 60н утверждена федеральной структурой, дает право фирме-поставщику оформлять ее без копии и отрывных частей п. 8 Положения о расчетах без применения ККТ, утвержденного постановлением Правительства РФ от 06.05.2008 № 359). В данном случае БСО оформляется только для потребителя услуг (однако сведения о бланке должны отражаться в книге учета). Это в определенной степени упрощает ведение учета БСО.

При этом если турфирма оформляет БСО, туристская путевка в традиционном виде, должны быть соблюдены все элементы структуры документа по приказу № 60н. В рассматриваемой форме фиксируются:

1) сведения о турфирме: полное и сокращенное наименования компании, ИНН, ОКПО, адрес, телефон фирмы, реестровый номер для туроператора;

2) сведения о документе: наименование документа «Туристская путевка», шестизначный номер и серия, отметка о том, что форма составляется в соответствии с приказом № 60н. Если БСО печатаются в типографии, на бланке туристской путевки должны присутствовать также данные типографии (название и ИНН), а также сведения о заказе на распечатку

бланков (номер, год выполнения, величина тиража). Однако возможно и заполнение формы туристской путевки с помощью средств автоматизации;

3) сведения об оказываемых услугах: коды по классификатору ОКПД 2, принятому и введенному в действие приказом Росстандарта от 12.05.2016 № 310-ст (ранее коды услуг по ОКУН, который с 01.01.2017 утратил силу) по перечню, приведенному в форме: вид оказываемых услуг (туристского продукта), единица измерения услуг (количество дней путешествия), стоимость услуг (цифрами и прописью);

4) сведения о клиенте турфирмы: ФИО клиента, паспортные данные (или сведения с иного доступного документа, удостоверяющего личность). Если заказчиком турпродукта выступает юридическое лицо: ИНН, наименование, адрес (место нахождения), код по ОКПО;

5) сведения об оплате услуг: сумма, выплаченная наличными (цифрами и прописью), сумма, выплаченная с карты (цифрами и прописью), дата проведения расчетов;

6) сведения о представителе турфирмы, получившем плату за услуги: ФИО, должность;

7) подпись представителя турфирмы, получившего плату за услуги;

8) печать турфирмы.

Так как традиционная форма бланка строгой отчетности туристской путевки — это довольно сложный документ, турфирмам нужно уделять особое внимание заполнению каждого из его пунктов. Неполное отражение сведений в бланке туристской путевки приравнивается к невыдаче соответствующего бланка и может сопровождаться санкциями ФНС при проверке деятельности турфирмы.

Учет БСО ведется в книге учета бланков документов, листы которой должны быть пронумерованы, прошнурованы и подписаны руководителем и главным бухгалтером (бухгалтером) гостиницы, а также скреплены печатью. Бланк документа должен заполняться четко и разборчиво, исправления не допускаются. Испорченный или неправильно заполненный бланк документа перечеркивается и прилагается к книге учета бланков документов за тот день, в котором они заполнялись. Бланки документов хранятся в металлических шкафах, сейфах и (или) специально оборудованных помещениях в условиях, исключающих их порчу и хищение.

Если клиент турфирмы (турист) расплачивается наличными деньгами, то менеджер по продажам или кассир компании обязан:

- разборчиво заполнить бланк строгой отчетности, кроме места для подписи;
- назвать сумму клиенту и получить от него денежные средства;
- взять деньги клиента и положить их так, чтобы клиент мог их видеть;

- подписать бланк;
- получение банковской карты клиента;
- заполнение бланка разборчиво, без ошибок и без подписи;
- списание денежных средств с карты при помощи считывающего терминала;
- подтверждение факта оплаты;
- подпись бланка;
- возврат карты и документа клиенту.

Если осуществляется смешанный расчет, то сдача, если она есть, возвращается вместе с картой и бланком клиенту одновременно.

При применении турфирмой БСО с использованием автоматизированных систем должны обеспечиваться следующие требования:

- автоматизированная система должна иметь защиту от несанкционированного доступа, идентифицировать, фиксировать и сохранять все операции с бланком документа в течение не менее пяти лет;
- при заполнении бланка документа и выпуске документа автоматизированной системой сохраняются уникальный номер и серия его бланка.

Турфирма по требованию налоговых органов обязана представлять информацию из автоматизированных систем о выпущенных документах.

С 2018 года кассовый чек и БСО выдаваемый турфирмой потребителю ее услуг должен содержать следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа;
- порядковый номер за смену;
- дата, время и место (адрес) осуществления расчета (адрес здания гостиницы с почтовым индексом);
- наименование организации-пользователя или ФИО (при наличии) индивидуального предпринимателя ИНН пользователя;
- применяемая при расчете система налогообложения;
- признак расчета (получение средств от гостя – приход, возврат гостю средств, полученных от него – возврат прихода, выдача средств гостю – расход, получение средств от гостя, выданных ему – возврат расхода);
- наименование услуг, платежа, выплаты, их количество, цена за единицу с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки НДС (если нет освобождения от уплаты НДС);
- сумма расчета с отдельным указанием сумм НДС (если нет освобождения от уплаты

- форма расчета (наличные денежные средства и (или) электронные средства платежа), а также сумма оплаты наличными денежными средствами и (или) электронными средствами платежа;

- должность и фамилия лица, осуществившего расчет с гостем отеля, оформившего кассовый чек или БСО и выдавшего его;

- регистрационный номер контрольно-кассовой техники;

- заводской номер экземпляра модели фискального накопителя;

- фискальный признак документа;

- адрес сайта уполномоченного органа в сети «Интернет», на котором может быть осуществлена проверка факта записи этого расчета и подлинности фискального признака;

- абонентский номер либо адрес электронной почты гостя отеля в случае передачи ему кассового чека или БСО в электронной форме, на котором такой документ может быть получен;

- адрес электронной почты отправителя кассового чека или БСО в электронной форме в случае передачи гостю отеля кассового чека или БСО в электронной форме;

- порядковый номер фискального документа;

- номер смены;

- фискальный признак сообщения (для кассового чека или БСО, хранимых в фискальном накопителе или передаваемых оператору фискальных данных).

Все реквизиты, содержащиеся на кассовом чеке или БСО, должны быть четкими и легко читаемыми в течение не менее 6 месяцев со дня их выдачи на бумажном носителе.

Заключение

Прохождение производственной практики на базе туристической компании "Дороги мира" позволило мне всесторонне изучить специфику деятельности современного туристического предприятия и приобрести ценный практический опыт.

В ходе практики я имела возможность не только ознакомиться с организационной структурой и основными бизнес-процессами турфирмы, но и принять непосредственное участие в решении актуальных профессиональных задач. Выполнение индивидуального задания по анализу событийной деятельности компании стало особенно значимым этапом, в рамках которого я детально изучила технологии организации и проведения различных мероприятий, а также технологии досуговой деятельности предприятия.

Полученные знания и практические навыки значительно расширили мое понимание специфики туристического бизнеса. Я смогла оценить важность использования современных информационных технологий, эффективного управления персоналом, маркетинговых инструментов продвижения, ориентации на потребности клиентов. Участие в разработке и реализации событийных и досуговых программ позволило мне приобрести ценный опыт в области проектного менеджмента, организаторской и коммуникативной деятельности.

Нужно отметить высокий уровень профессионализма и доброжелательности сотрудников турфирмы "Дороги мира", которые обеспечили мне максимально комфортные условия для прохождения практики. Конструктивное взаимодействие, открытость к диалогу и стремление оказать содействие в приобретении необходимых навыков значительно способствовали эффективности практической подготовки.

В целом, прохождение производственной стало чрезвычайно полезным и значимым опытом, позволившим мне не только закрепить теоретические знания, но и сформировать важные профессиональные компетенции. Уверена, что полученные в ходе практики навыки и знания будут способствовать моей дальнейшей успешной реализации в сфере туризма.

Также отметить, что практика позволила мне в полной мере проявить свои личные и деловые качества. Активность, инициативность, ответственность, тщательность в выполнении поставленных задач, умение работать в команде - все эти качества были высоко оценены моими руководителями практики. Полученный опыт взаимодействия с клиентами, ведения деловых переговоров, разрешения конфликтных ситуаций стал для меня бесценным.

Кроме того, прохождение практики на базе такой успешной и динамично развивающейся туристической компании, как "Дороги мира", позволило мне получить представление о передовых методах и технологиях, применяемых в современном туристическом бизнесе. Изучение опыта ведущих специалистов и менеджеров турфирмы, их профессиональная экс-

пертиза и инновационные подходы вдохновили меня на дальнейшее профессиональное развитие и самосовершенствование.

Не менее важным было и осознание настоящей необходимости постоянного обучения в данной области. Поняв, что рынок туризма постоянно меняется под влиянием технологий и клиентских предпочтений, я почувствовала свежий стимул для изучения новых трендов, таких как экотуризм и устойчивое развитие, а также цифровизация процессов в туристическом обслуживании. Эта практика стала основой для моего дальнейшего карьерного роста и формирования четких профессиональных ориентиров в деле обеспечения качественного сервиса и удовлетворения нужд клиентов.

Список использованных источников

- 1 Официальный сайт туристической фирмы «Дороги мира» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dorogimirato.ru/> (дата обращения: 10.06.2022).
- 2 Пляскина А.И. Информационные технологии в туризме: учебное пособие / А.И. Пляскина, Н.И. Волошин. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 269 с.
- 3 Котов Д.В. Цифровизация туристического бизнеса: направления, технологии, эффекты / Д.В. Котов // Вестник Национальной академии туризма. – 2019. – № 3 (51). – С. 28-32.
- 4 Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Академия, 2020. – 240 с.
- 5 Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме: учебник / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КноРус, 2019. – 167 с.
- 6 Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме / В.Г. Гуляев. – М.: ИНФРА-М, 2021. – 152 с.
- 7 Скобкин С.С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2019. – 432 с.

Рисунок А.1 - Схема проезда к ООО «Дороги мира»

Приложение Б
(обязательное)
Социальные сети

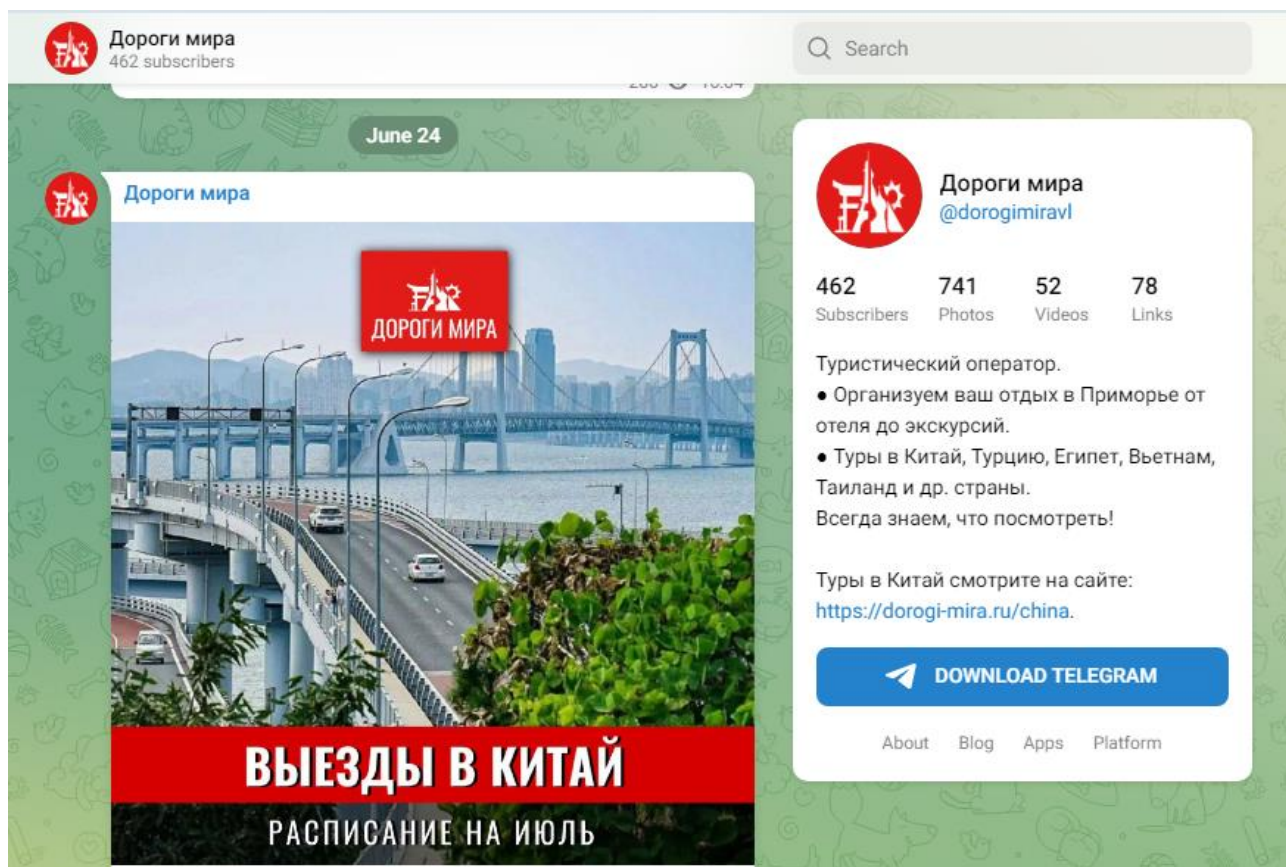


Рисунок Б.1 – Телеграмм канал ООО «Дороги мира»

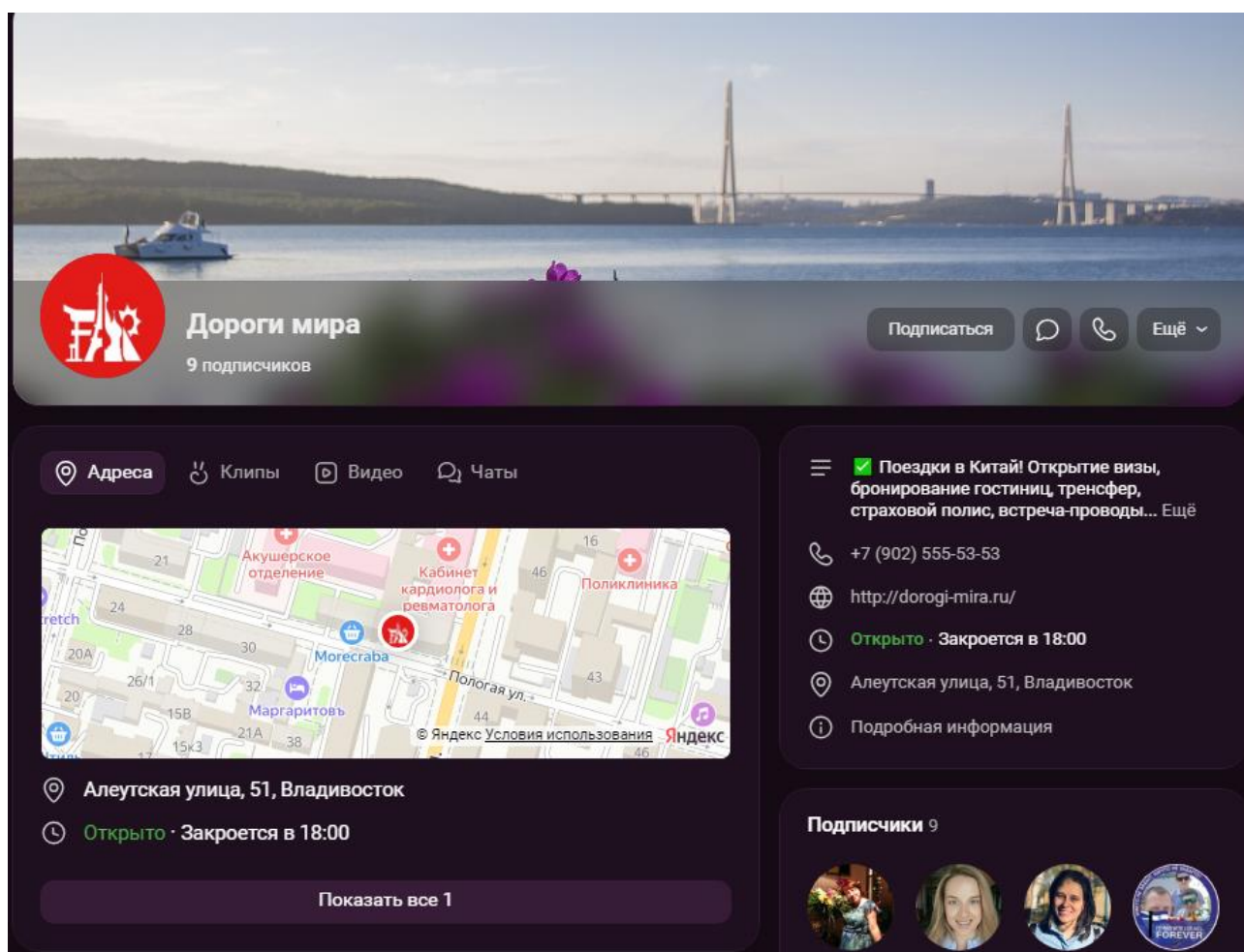


Рисунок Б.2 – Сообщество во ВКонтакте ООО «Дороги мира»

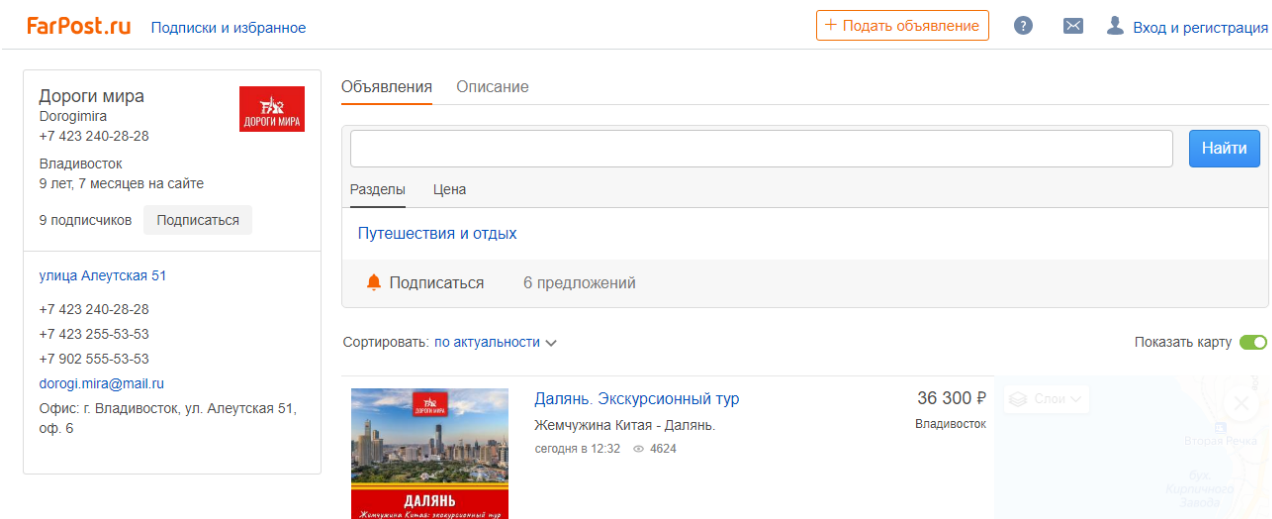


Рисунок Б.3 – Профиль на Фарпосте ООО «Дороги мира»

Комплексное обслуживание

Организуем встречу на ЖД-вокзале, проживание в гостинице, экскурсии



СПЕЦПРОЕКТ

Владивостокские истории «ЛАЙТ»

Экскурсионная программа на 1 день.

Цена указана на одного туриста при группе от 8 человек

6 800 р.

День выезда

Понедельник ▼



СПЕЦПРОЕКТ

Владивостокские истории «МАКСИ»

Комплексная туристическая программа на 2 дня.

Цена указана на одного туриста при группе от 8 человек

14 700 р.

Размещение

Отель 3*

Семейный номер на 4 человека

Одноместное размещение

Возраст

Взрослый ▼



Рисунок Б.4 – Официальный сайт ООО «Дороги мира»

Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) Калинина Анастасия Денисовна,
 ФИО

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 ООО «Дороги мира», г.Влидовосток

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) _____ Калинина Анастасия Денисовна _____
 ФИО

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 ООО «Дороги мира», г. Владивосток

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление турагентских услуг	ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	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	хорошо
	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	отлично

		документов на основании консультации туроператора по оформлению визы	
	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	хорошо

	маршрут. Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках.	
ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение 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. Анализ претензий туристов.	отлично

Итоговая оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов

отлично

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	отлично

		клиентов. Работа агентскими договорами.	с	
	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				отлично

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

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

Дата 25 декабря 2024 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия



А.Ю. Филимонова
Ф.И.О.

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Калинина Анастасия Денисовна

Фамилия Имя Отчество

Специальность 43.02.10 Туризм

Группа СО-ТУ-22

Место прохождения практики ООО «Дороги мира»

Сроки прохождения с «28.11.2024» по «25.12.2024»

Инструктаж на рабочем месте «28» ноября 2024 г.

дата


подпись

А.Ю. Филимонова
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	
28.11	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.	5	
05.12	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению визы.	4	
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. Проводить инструктаж туристов на русском и	4	

	иностранном языке.		
12.12	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте. Анализ событийных мероприятий предприятия.	5	
13.12	Изучение технологий проведения мероприятий разного типа. Разработка сценариев мероприятий различного профиля.	5	
14.12	Изучение технологий досуговой деятельности предприятия. Разработка игр, досуговых программ.	5	
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.	5	
17.12	Составление отчета руководителя туристской группы. Сбор и анализ документов строгой отчетности. Анализ претензий туристов.	5	
18.12	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний.	5	
19.12	Распространение рекламных материалов и сбор информации. Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	5	
20.12	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранных граждан.	5	
21.12	Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами; Консультирование партнеров по турпродуктам.	5	
23.12	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	4	
24.12- 25.12	Оформление отчёта практики	5	
25.12	Дифференцированный зачет	5	



А.Ю. Филимонова
подпись
А.Ю. Филимонова
Ф.И.О.

Характеристика деятельности студента
Калинина Анастасия Денисовна
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	высокий

	запросы потребителя и возможности их реализации	индивидуальным и корпоративным потребителям	
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	средний
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	высокий
ПК 2.6	Оформлять отчетную	Составление отчета	высокий

	документацию о туристской поездке	руководителя туристской группы	
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа 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)

А.В. Филимонова

(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)



Характеристика

Студент 3 курса специальности «Туризм» проходила производственную практику в туристской фирме «Дороги мира» с «28» ноября 2024 г. по «25» декабря 2024 г.

За время прохождения практики Калинина Анастасия Денисовна ознакомилась со структурой организации, порядком ведения кадрового делопроизводства, учета и хранения документов. Принимала участие в подготовке документов. В ходе практики проявила высокий интерес к практическим навыкам работы в туристической отрасли. Она зарекомендовала себя как инициативный и любознательный сотрудник, активно вовлеченный во все аспекты деятельности компании. Студентка задавала много вопросов, стремясь глубже понять особенности работы туристического агентства и лучше ориентироваться в специфике индустрии.

Практикантка успешно овладела навыками работы с клиентами, включая оперативное консультирование по разнообразным туристическим направлениям, оформление необходимой документации и бронирование туров. Кроме того, она проявила креативный подход при разработке рекламных и маркетинговых материалов, что способствовало увеличению интереса к услугам компании и позволило выделить фирму на фоне конкурентов.

На протяжении всей практики студентка зарекомендовала себя как ответственный и способный специалист, активно стремящийся к обучению и развитию в сфере туризма. Инициативность и активность делают её перспективным кандидатом с необходимыми компетенциями для успешной работы в отрасли, и мы уверены, что опыт, полученный во время учебной практики, окажет положительное влияние на дальнейший рост, позволит внести значительный вклад в развитие индустрии и достичь выдающихся результатов в карьере.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Руководитель практики от организации А.Ю. Филимоновна



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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Калинина Анастасия Денисовна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-22-1
согласно приказу ректора № 10341-с от 18.11.2024 года
направляется в ООО "Дороги мира", 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
ООО «Дороги мира»	28.11.2024	
ООО «Дороги мира»	25.12.2024	

