

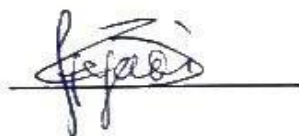
МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет»
Академический колледж

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
по профессиональному модулю
ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг»
ПМ.04 «Управление функциональным подразделением
организации»

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 «Туризм»

период с «12» марта по «15» апреля 2024 года

Студент группы



А. И. Гераскина

Наименование предприятия: АО «Международный аэропорт Владивосток»

Руководитель практики
от предприятия



Данилова А.С.
(ФИО)

Отчет защищен:
с оценкой отлично

Руководитель
практики от ОО



Григорьевская И.В

Владивосток 2024

Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия АО «МАВ».....	5
1.1 История создания и развития предприятия АО «МАВ».....	5
1.2 Учредительные документы, организационно–правовая форма и форма собственности предприятия.....	6
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений.....	8
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия.....	10
1.5 Перспективы развития предприятия.....	12
2 Организационно–технологические аспекты деятельности АО «МАВ»	13
2.1 Анализ деятельности предприятия.....	13
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.....	17
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	18
6 Индивидуальное задание.....	28
Заключение.....	29
Список использованных источников.....	30
Приложение А. Схема проезда к АО «МАВ».....	31

Введение

Транспортные услуги - один из основных видов обслуживания в туризме. На них приходится и большая часть цены тура (40-60%). Туристскими учреждениями для организации путешествий используются различные виды транспорта. Основная доля в общей массе транспортных услуг принадлежит авиационному транспорту. Выбор транспортных средств при туристских путешествиях определяется рейтингом их популярности, степенью развития транспортной системы, видом путешествий, протяженностью маршрута, благосостоянием населения, тарифами, туристско-рекреационными ресурсами, национальными традициями, демографической структурой населения, а также другими факторами [1].

Согласно статистике, темпы роста популярности авиатранспорта выше, чем автотранспорта, что обуславливается все большим расширением географии путешествий и существующей устойчивой тенденцией к сокращению сроков путешествия в пользу их частоты (рост краткосрочных туров на дальние расстояния). Все это, вызывает пристальное внимание туристского бизнеса к авиационным перевозкам. Самолеты - самый популярный вид транспорта в мире. Это же можно сказать и об авиаперевозках в туризме. И этому есть ряд причин:

- авиация – самый быстрый и удобный вид транспорта при переездах на дальние расстояния;
- сервис на авиарейсах в настоящее время имеет привлекательный для туристов вид;
- авиационные компании напрямую и через международные сети бронирования и резервирования выплачивают туристским агентствам комиссионные за каждое забронированное в самолете место, мотивируя их тем самым выбирать авиаперевозки.

Воздушный транспорт является одной из наиболее быстро и динамично развивающихся отраслей мирового хозяйства и с каждым годом занимает все более прочные позиции в общемировой транспортной системе.

Крупнейшими авиакомпаниями мира по количеству перевозок считаются американские «Delta Air lines», «Pan American», «United», французская «Air France», немецкая «Lufthansa», британская «British Airways» и другие. Крупной авиакомпанией считается российский «Аэрофлот».

Наличие разнообразных классов обслуживания и гибкая тарифная система, рассчитанная на потребителей с различным уровнем доходов, комфортабельность путешествия, быстрота, высокий сервис приводят к тому, что авиационный транспорт является одним из самых популярных в настоящее время. Кроме того, турфирма имеет при работе с авиакомпаниями возможность выбора взаимовыгодного способа совместной деятельности (жесткий

блок мест, мягкий блок мест, чартерные программы и так далее), что также способствует их дополнительной мотивации для сотрудничества с авиакомпаниями.

Целью производственной практики является закрепление знаний, полученных на практических занятиях, приобретение практических навыков в области следующих компетенций: предоставление турагентских услуг, предоставление услуг по сопровождению туристов, предоставление туроператорских услуг.

Задачи практики:

- осуществление маркетинговых исследований;
- ведение документооборота с использованием информационных технологий;
- распространение рекламных материалов и сбор информации;
- использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- работа с запросами клиентов;
- работа с информационными и справочными материалами;
- работа с агентскими договорами;
- ведение деловой документации;
- разработка должностных инструкций;
- работа с различными техническими средствами современного офиса;
- анализ технико-экономических показателей предприятия;
- анализ эффективности использования материальных ресурсов;
- анализ трудовых ресурсов предприятия;
- анализ затрат на производство;
- составление отчета по практике.

В качестве примера для исследования был выбран АО «Международный аэропорт Владивосток».

1 Общие сведения о деятельности предприятия АО «МAB»

1.1 История создания и развития предприятия АО «МAB»

Название компании: АО «Международный аэропорт Владивосток». Местонахождение: АО «Международный аэропорт Владивосток», Приморский край, г. Артем, ул. Владимира Сайбея, д. 45. Часы работы: ежедневно, круглосуточно. Телефоны: +7 (423) 230-69-09 (Приложение А).

История аэропорта Владивосток неразрывно связана с вехами становления авиапредприятия «Владивосток Авиа». За плечами у приморских авиаторов – почти 80 лет нелегких трудовых будней, надежд, побед и стремлений к новым достижениям [2].

В 30-х годах прошлого столетия в СССР начинается активное строительство аэропортов местных и союзных авиалиний. В Приморском крае к освоению первых полевых аэродромов и воздушного пространства приступают в 1931 году. Летом 1932 года начаты первые одиночные коммерческие полеты. Идет строительство гидроаэропорта на Второй речке (Владивосток) и аэропорта «Озерные Ключи» (Артем). 27 августа 1932 г. гидросамолет выполнил первый технический рейс, а 2-го сентября этого года он доставил из Хабаровска на Вторую Речку первых четырех пассажиров. С этого дня начинается отсчет истории Владивостокского авиапредприятия [2].

К 1950-м годам аэродром «Озерные Ключи» исчерпал свои возможности по приему большого количества тяжелых самолетов. С 1959 по 1964 гг. был возведен комплекс необходимых наземных сооружений, позволивших начать регулярные полеты самолетов Ту-104 (1958 г.), ИЛ-18 (1963 г.), Ан-10 (1964 г.), резко увеличить объемы пассажирских перевозок. В феврале 1961 года построено первое кирпичное здание аэровокзала с пропускной способностью 200 человек. Это было начало большого аэропорта «Владивосток» [2].

В 1990 году, заключив первый международный контракт в Папуа – Новой Гвинее на использование вертолетов-Ка-32, Владивостокский объединенный авиаотряд выходит на международный рынок. Аэропорт «Владивосток» с 1992 года становится международным. С января 1994 года мы представляли собой Открытое Акционерное Общество «Владивосток Авиа», включающее в себя авиакомпанию и аэропорт. 4 марта 1999 года сдан в эксплуатацию международный терминал а/п «Владивосток» [2].

15 февраля 2008 года ОАО «Владивосток Авиа» завершило реорганизацию в форме выделения ОАО «Международный аэропорт Владивосток» (МAB). Соответствующая запись была внесена в этот день в Единый государственный реестр юридических лиц [2].

В сентябре 2012 года аэропорт Владивостока стал воздушными воротами саммита АТЭС: именно сюда прибыли воздушные суда делегатов стран-участниц саммита. В рамках подготовки к этому событию была проведена масштабная модернизация аэродрома, постро-

ен новый терминал. Ежегодно с 2015 года воздушная гавань Приморья встречает гостей значимого делового события для Дальнего Востока – Восточного экономического форума. Форум проводится с целью привлечения иностранных инвестиций на Дальний Восток России и развития экономического сотрудничества в Азиатско-Тихоокеанском регионе [2].

На протяжении нескольких лет аэропорт Владивосток ведет активную деятельность по развитию маршрутной сети стран Восточной Азии. В 2020 году произошло значимое событие – приход двух новых японских авиакомпаний. 28 февраля авиакомпания Japan Airlines (JAL) запустила прямой рейс между Владивостоком и Токио (Нарита), а 16 марта 2020 года состоялся запуск прямого регулярного рейса авиакомпании All Nippon Airways в Токио (Нарита) [2].

Международный аэропорт Владивосток активно поддерживает программы по защите редких видов животных. Компания участвует в социальных акциях данного направления, привлекая внимание общественности к проблеме сохранения редких видов кошачьих - амурских тигров и дальневосточных леопардов. Скульптура дальневосточного леопарда, установленная на привокзальной площади аэропорта напоминает жителям и гостям Приморья о значимости сохранения и восстановления популяции пятнистого хищника на территории Дальнего Востока [2].

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

В основе деятельности предприятия лежат основные учредительные документы.

Учредительные документы – это документы, на основании которых действует компания, среди них:

- свидетельство о постановке на учет российской организации в налоговом органе по месту ее нахождения (от 15.02.2008);
- положение о ревизионной комиссии (от 14.06.2012);
- положение о совете директоров (от 09.03.2011);
- устав АО «МАН» (от 30.06.2016);
- положение о генеральном директоре (от 09.03.2011).

Нормативные документы, на которые опирается предприятие в ходе своей деятельности:

1) «Воздушный кодекс Российской Федерации» от 19.03.1997 N 60-ФЗ (ред. от 02.07.2021).

2) Государственное регулирование использования воздушного пространства Российской Федерации и деятельности в области авиации направлено на обеспечение потребностей граждан и экономики в воздушных перевозках, авиационных работах, а также на обеспече-

ние обороны и безопасности государства, охраны интересов государства, безопасности полетов воздушных судов, авиационной и экологической безопасности.

3) Приказ Министерства транспорта РФ от 4 августа 2015г.№ 240 «Об утверждении Перечня специалистов персонала гражданской авиации в Российской Федерации».

4) Настоящий документ включен в перечень НПА, на которые не распространяется требование об отмене с 1 января 2021 г., установленное Федеральным законом от 31 июля 2020 г. N 247-ФЗ. Соблюдение обязательных требований, содержащихся в настоящем документе, оценивается при осуществлении государственного контроля (надзора), их несоблюдение может являться основанием для привлечения к административной ответственности.

5) Перечень специалистов авиационного персонала гражданской авиации Российской Федерации (утверждено приказом Министерства транспорта РФ от 4 августа 2015 г. N 240).

6) Федеральные авиационные правила «Требования авиационной безопасности к аэропортам» (утверждено приказом Минтранса РФ от 28 ноября 2005 г. N 142).

7) Министерство транспорта Российской Федерации Приказ от 15 февраля 2016 года № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах».

8) «Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах».

9) «Инструкция о порядке оформления перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушных судах при выполнении авиационных работ в народном хозяйстве» (Вводится в действие с 1 февраля 1987 г.).

10) Приказ Минтранса РФ от 13 июля 2006 г. № 82 «Об утверждении инструкции по организации движения спецтранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах Российской Федерации» (в ред. Приказа Минтранса РФ от 03.06.2015 № 179).

11) Министерство транспорта Российской Федерации Приказ от 13 июля 2006 года N 82 «Об утверждении Инструкции по организации движения спецтранспорта и средств механизации на гражданских аэродромах Российской Федерации» (с изменениями на 3 июня 2015 года).

12) Приказ Федеральной авиационной службы России от 29.12.1998 N 372 «О внесении изменений и дополнений в Приказ ФАС России от 08.12.97 N 270», «О внесении дополнений в Приказ ДВТ Минтранса России от 05.10.95 N ДВ-104», «Об утверждении и регистрации форм перевозочных документов строгой отчетности».

13) Приказ Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 15.09.2020) «Об утверждении Федеральных авиационных правил "Общие правила воздушных перевозок пассажиров,

багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (Зарегистрировано в Минюсте России 27.09.2007 N 10186).

14) Указание Министерства гражданской авиации СССР от 25 мая 1981 г. N 242/у «О введении в действие Инструкции о порядке приема-сдачи коммерческой загрузки на борт воздушного судна гражданской авиации».

Аэропорт руководствуется множеством документов в работе своего предприятия – и это неудивительно, ведь каждое подразделение и структура отвечает как за качество выполненной работы и предоставления услуг, так и за безопасность пассажиров в первую очередь

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Организационная структура – это схема, по которой сотрудники, отделы и подразделения взаимодействуют между собой. Она определяет, кто принимает решения; кто и как ставит сотрудникам задачи; кто и за что отвечает; кто, с кем и по каким правилам взаимодействует. Организационная структура дает четкое понимание того, в каком направлении движется компания. Ясная структура – это инструмент, с помощью которого можно придерживаться порядка в принятии решений и преодолевать различные разногласия. Благодаря ей люди, присоединяющиеся к группе, имеют отличительные черты. В то же время и сама группа обладает определенными особенностями. Данная структура формируется неизбежно. Любая организация по определению подразумевает какую-то структуру.

Основные функции организационной структуры:

- давать понимание, в каком направлении движется компания;
- распределять задачи бизнеса по подразделениям;
- обозначать и фиксировать порядок принятия решений;
- определять ответственность и компетентность каждого подразделения в решении задач;
- формировать связи между сотрудниками.

Основные службы и подразделения АО «Мав»:

- Служба противопожарного и аварийно-спасательного обеспечения полетов (СПА-СОП). Главной задачей службы противопожарного и аварийно-спасательного обеспечения полетов Международного аэропорта «Владивосток» является своевременное оказание помощи воздушным судам авиакомпаний при аварийных ситуациях.
- Служба организации перевозок (СОП). Служба организации перевозок является производственной службой аэропорта, которая обеспечивает обслуживание пассажиров, обработку багажа, груза и почты на внутренних и международных воздушных линиях.

– Административно-управленческий персонал (АУП) Это работники предприятия, которые непосредственно выполняют функции управления организацией.

– Служба авиационной безопасности (САБ). Основной целью службы авиационной безопасности в Международном аэропорту «Владивосток» является обеспечение защиты деятельности гражданской авиации от актов незаконного вмешательства в соответствии с Нормами, правилами и процедурами по авиационной безопасности.

– Служба электросветотехнического обеспечения полетов (ЭСТОП). Служба электросветотехнического обеспечения полетов выполняет одну из важнейших функций в обеспечении безопасности полетов и находится на территории аэропорта, посторонний человек туда не сможет зайти без специального пропуска. Главной задачей в работе службы ЭСТОП является бесперебойное обеспечение электроэнергией с соблюдением требований охраны труда. Профессионально отлаженные процессы, выполняемые работниками подразделения.

– Аэродромная служба (АС) Аэродромная служба осуществляет выполнение комплекса мероприятий по поддержанию летного поля аэродрома в постоянной эксплуатационной готовности для взлета, посадки, руления и стоянки воздушных судов. Сфера деятельности:

- 1) эксплуатационное содержание летного поля аэродрома;
- 2) обновление маркировки и текущий ремонт аэродромных покрытий;
- 3) контроль за препятствиями на аэродроме и на прилегающей к нему территории;
- 4) орнитологическое обеспечение полетов.

– Служба теплотехнического и санитарнотехнического обеспечения (СТиСТО) занимается обеспечением тепловой энергией и созданием нормальных режимов работы систем водоснабжения и водоотведения предприятия.

– Служба специального транспорта (ССТ) Основные цели и задачи службы спецтранспорта:

- 1) обеспечение спецмашинами и средствами механизации работ по техническому и коммерческому обслуживанию воздушных судов;
- 2) обеспечение спецмашинами и средствами механизации работ по эксплуатационному содержанию аэродрома;
- 3) перевозка грузов, вахтовое обеспечение;
- 4) выполнение транспортных заявок

Для поддержания спецтехники в технически исправном состоянии, в структуре службы спецтранспорта имеется сертифицированная ремонтная мастерская, которая снабжена всеми необходимыми расходными запчастями, оборудованием и квалифицированным персоналом. Служба спецавтотранспорта выделяет в распоряжение аэродромной службы аэро-

дромно-уборочные машины и механизмы в исправном состоянии, оборудованные габаритными и проблесковыми огнями, радиостанцией, буксирными устройствами и тросами. В штате 13 сотрудников.

– Авиационная транспортная система (АТС).

Авиационная транспортная система (АТС) – это совокупность совместно действующих воздушных судов, комплекса наземных средств по подготовке и обеспечению полетов, личного состава, занятого эксплуатацией и ремонтом ВС и наземных средств, а также системы управления процессом эксплуатации. Для АТС характерны особенности технических систем: единая цель (эффективность и безопасность полетов); управляемость системы, которая имеет иерархическую структуру; взаимосвязь подсистем.

Международный Аэропорт «Владивосток» предприятие, которое объединяет работу различных служб, нацеленных на выполнение основной функции аэропорта: предоставление услуг по обслуживанию авиакомпаний, пассажиров, багажа, грузов и почты.

1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

Маршрутная сеть аэропорта насчитывает около 45 направлений, полеты по которым совершают ведущие российские и азиатские авиакомпании. В числе их партнеров – «Аэрофлот», «Россия», S7 Airlines, «Аврора», «Якутия», «Уральские авиалинии», «ИрАэро», Pegas Fly, «РОЯЛ ФЛАЙТ», Azur Air, Korean Air, Air Koryo, Uzbekistan Airways и другое.

Одной из приоритетных целей аэропорта является повышение уровня обслуживания пассажиров и авиакомпаний. С этой целью АО «МАН» активно инвестирует в развитие производства, приобретение специальной и аэродромной техники, сертифицирует новые виды деятельности и вводит новые услуги.

С каждым годом аэропорт расширяет маршрутную сеть и увеличивает пассажиропоток. В феврале 2018 года была запущена в эксплуатацию трансферная зона. Благодаря этому у пассажиров международных рейсов открылась дополнительная возможность путешествовать через воздушную гавань Приморья без дополнительного оформления визы.

Международный Аэропорт «Владивосток» предприятие, которое объединяет работу различных служб, нацеленных на выполнение основной функции аэропорта: предоставление услуг по обслуживанию авиакомпаний, пассажиров, багажа, грузов и почты.

В аэропортах пассажирам воздушного транспорта должен предоставляться перечень обязательных бесплатных и платных услуг, для улучшения качества обслуживания пассажиров.

В АО «Международный аэропорт Владивосток» предоставляются бесплатные услуги, и вот некоторые из них (рисунок 1):



Рисунок 1 – Перечень некоторых бесплатных услуг в АО «МAB»

В АО «Международный аэропорт Владивосток» так же предоставляются платные услуги, и вот некоторые из них (рисунок 2):

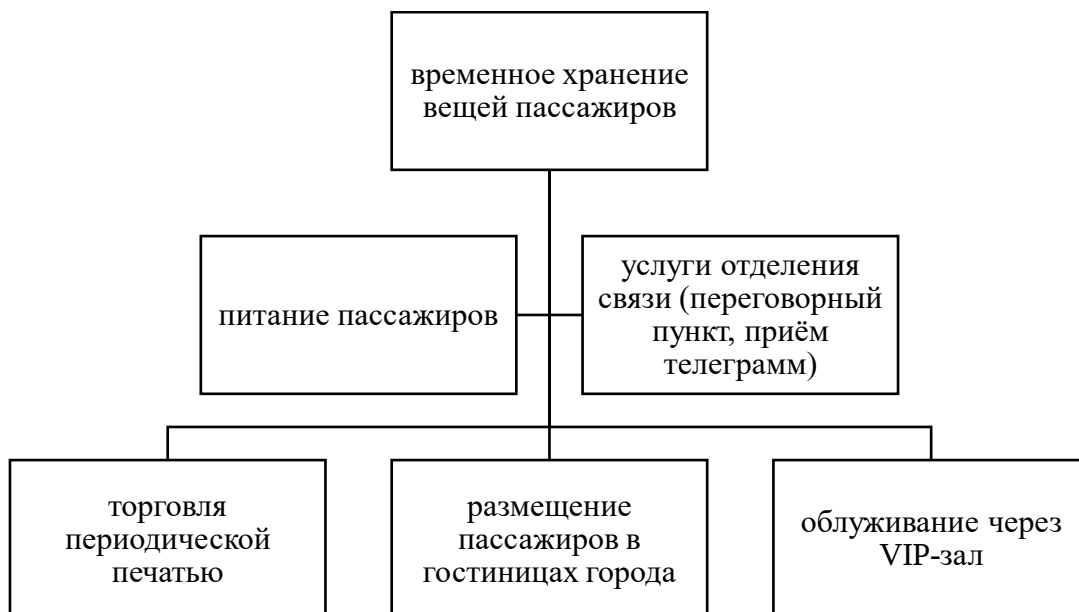


Рисунок 2 – Перечень некоторых платных услуг в АО «МAB»

Все предлагаемые услуги должны соответствовать нормативным и техническим требованиям. Аэропорт обязан соблюдать обязательные требования, установленные в Государственных стандартах, технических регламентах, санитарных, противопожарных правилах и других нормативных документах к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

И это далеко не все услуги и задачи работников аэропорта, все кроется в деталях, потому что каждый человек составляет собой особый механизм, помогающий предприятию двигаться и развиваться дальше, улучшая качество каждой своей услуги, а может даже и внося в аэропорт что-то совсем новое.

1.5 Перспективы развития предприятия

На данный момент АО «Международный аэропорт Владивосток» является одним из наиболее перспективно развивающихся аэропортов не только на территории Дальнего Востока, но и на территории Российской Федерации. 23 декабря 2019 года был зафиксирован новый рекорд – обслуживание 3-миллионного пассажира. Этого важного показателя воздушная гавань Приморья достигла первой среди аэропортов Дальнего Востока.

Новые показатели увеличения пассажиропотока, а также открытия сотрудничества с различными авиакомпаниями помогает нам в полной мере понять, что аэропорт не планирует сбавлять обороты в формировании улучшения качества своих услуг, которые уже не первый год помогают пассажирам путешествовать как по Российской Федерации, так и по всему миру, среди данных показателей:

- 28 ноября 2017 года аэропорт Владивосток поставил новый исторический рекорд и обслужил 2-миллионного пассажира. Обладателем счастливого билета стала девушка, которая совершала полет в японский город Токио на рейсе авиакомпании S7 Airlines.

- 23 декабря 2019 года был зафиксирован новый рекорд – обслуживание 3-миллионного пассажира. Этого важного показателя воздушная гавань Приморья достигла первой среди аэропортов Дальнего Востока.

2 Организационно–технологические аспекты деятельности Предприятия АО «Мав»

2.1 Анализ деятельности предприятия

Аэропорт «Международный аэропорт Владивосток» является одним из самых перспективных и быстроразвивающихся предприятий воздушного транспорта. Наряду с другими аэропортами Приморского края – этот аэропорт пользуется наибольшей популярностью и доверием многих пассажиров вот уже несколько лет.

Их услуги, которые они предоставляют в помещении аэропорта позволяют пассажирам расслабиться, перекусить и провести время с комфортом, если у них либо задержали рейс, либо они слишком рано приехали, либо они являются трансферными пассажирами и ждут свой рейс. Благодаря таким услугам, доброжелательности персонала каждый человек сможет удачно переждать время и в полной безопасности добраться до пункта своего назначения.

Маршрутная сеть аэропорта насчитывает около 45 направлений, полеты по которым совершают ведущие российские и азиатские авиакомпании. В числе их партнеров – «Аэрофлот», «Россия», S7 Airlines, «Аврора», «Якутия», «Уральские авиалинии», «ИрАэро», Pegas Fly, «РОЯЛ ФЛАЙТ», Azur Air, Korean Air, Air Koryo, Uzbekistan Airways и другое.

Международный Аэропорт «Владивосток» предприятие, которое объединяет работу различных служб, нацеленных на выполнение основной функции аэропорта: предоставление услуг по обслуживанию авиакомпаний, пассажиров, багажа, грузов и почты.

В аэропорту пассажирам воздушного транспорта предоставляется перечень обязательных бесплатных и платных услуг, для улучшения качества обслуживания пассажиров.

Исходя из всего этого, можно сделать вывод, что аэропорт «Мав» показывает себя как предприятие с отличной репутацией и дальновидными планами на будущее.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия

Персонал предприятия – это совокупность постоянных работников, которые получили необходимую профессиональную подготовку и (или) имеют опыт практической работы. Кроме постоянных работников, в деятельности предприятия могут принимать участие другие трудоспособные лица на основе временного трудового договора (контракта). Персонал составляет очень важную организационную структуру, которая помогает компании процветать, но для этого ему необходимо знать:

- закон РФ «О защите прав потребителя»;
- должностные обязанности;
- иностранный язык, который наиболее часто используется в деятельности фирмы.

Этика поведения в АО «Мав»:

- персонал должен быть дружелюбным и терпеливым;
- начинать диалог с приветствия;
- проявлять уважение и интерес к посетителю;
- иметь располагающий внешний вид.

Культура предприятия подразумевает под собой модель поведения внутри организации, сформированная в процессе функционирования компании и разделяемая всеми членами коллектива. Это некая система ценностей, нормы, правила, традиции и принципы, по которым живут сотрудники.

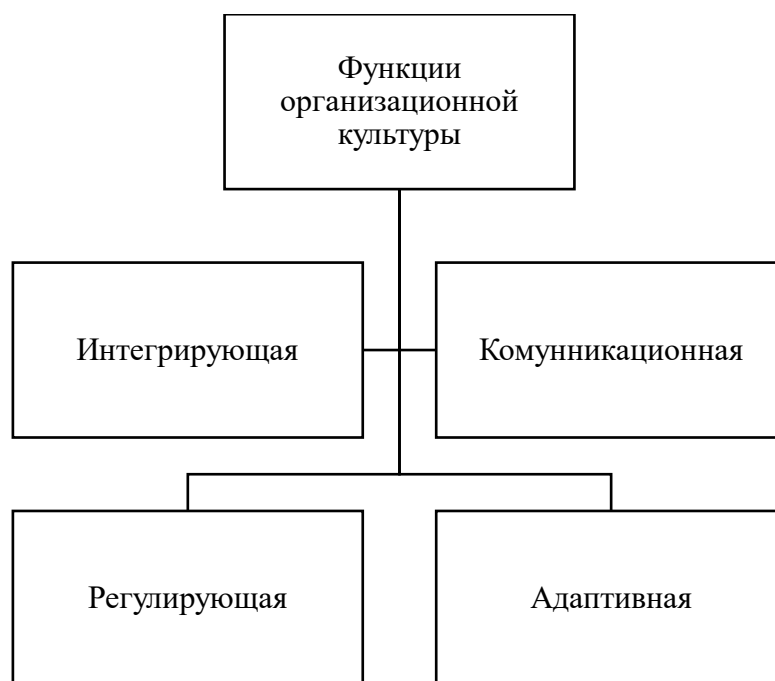


Рисунок 1 – Функции организационной культуры

Важно, чтобы корпоративная культура была понятна каждому сотруднику, особенно новичку, ведь имеет особую силу, благодаря которой поддерживается весь механизм организационной системы.

Также хочется отметить, что сотрудники «Мав» знают своё дело, ведь выполняют свою работу добросовестно, надёжно и качественно, что объясняется их высоким профессионализмом и компетентностью в организации самых различных услуг, которые помогут пассажиру чувствовать себя нужным и понятым. Работа каждого сотрудника аэропорта представляет собой слаженную деятельность, помогающую предприятию полноценно функционировать.

2.3 Информационные технологии предприятия

Обзор основного метода в Международном Аэропорту «Владивосток» наземного обслуживания пассажирских перевозок.

Основной (централизованный) метод предусматривает обслуживание в операционном зале аэровокзала. Согласно технологии перевозок, применяемой в аэропортах РФ, при данном методе ведется ведомость регистрации отправок пассажиров и багажа, взвешивается багаж каждого пассажира, принимается плата за перевозку сверхнормативного багажа и выдается багажная квитанция. Учет сведений о пассажирских и багажных перевозках осуществляется по каждому пассажиру, в целом на рейс и по пунктам посадок. Данный метод характерен для воздушных линий значительной протяженности. Регистрация пассажиров, как правило, начинается за 2 часа и 17 заканчивается за 20 мин до вылета. Средняя производительность одной стойки регистрации при основном методе 60-80 пасс/ч.

Централизованная порейсовая схема предусматривает регистрацию пассажиров в центральном зале, где каждая стойка закреплена за отдельным рейсом. В зависимости от способа доставки пассажиров к самолетам накопители располагаются в здании или рядом с аэровокзалом, или у стоянок самолетов.

Достоинством этой схемы является сравнительно простой способ обработки багажа, исключающий засылку багажа не по назначению. Недостатки:

- малая пропускная способность одной рабочей стойки;
- наличие очередей у отдельных рабочих стоек;
- большая площадь операционного зала;
- неудобство для транзитных пассажиров.

Сотрудники «МАВ» используют современные и крайне удобные компьютерные программы, которые помогают эффективно приобретать билеты и регистрироваться на рейс, а также они обеспечили пассажиров, которые зарегистрированы онлайн на сайте «Аэрофлот» и «Аврора», стойками самостоятельной регистрации на рейс и сдаче багажа, что является действительно прекрасным средством для тех, кто хочет сэкономить время.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

Продвижение туристского продукта может происходить разными способами, из них можно выделить: рекламную кампанию, стимулирование сбыта (продаж), персональные продажи, связи с общественностью. Благодаря всем перечисленным методам туристская компания может привлечь внимание потенциальных потребителей и вызвать у них интерес, который приведёт их к желанию покупать товар и услуги.

В маркетинге также очень важным мероприятием является стимулированием продаж – совокупность мер, реализуемых фирмой с целью содействия и развития сбытовой деятельности предприятия. Оно может быть направлено на потребителей (покупателей), рыночных торговых посредников и собственный торговый персонал фирмы.

Стимулирование покупателей как процесс имеет определенные цели и задачи. Его основной целью считается побуждение потенциального или реального покупателя к определенным действиям, выгодным для фирмы, производящей и/или реализующей товар. Также еще одной целью стимулирования покупателей может выступать формирование и укрепление их потребительской лояльности к фирме и ее продукции. Основными задачами стимулирования покупателей выступают:

- побуждение покупателя к немедленному приобретению товара или услуги у конкретной марки и конкретного продавца здесь и сейчас;
- стимулирование покупателей к повторному совершению покупок в будущем;
- убеждение потребителей в необходимости покупки других товаров (дополняющих или объединенных общей торговой маркой);
- поддержание потребительской лояльности; укрепление общего образа торговой марки и прочее.

Таким образом, авиационный транспорт своим весомым вкладом в сферу туризма помогает данной отрасли развиваться в нужном и правильном направлении, ведь миллионы туристов по всему свету предпочитают подобный комфортный вид транспорта, который переправляет их в нужную точку за короткий промежуток времени.

Включая в турпакет авиаперелет, специалист по туризму гарантированно помогает туристу в полной мере насладиться своим отдыхом, не тратя много времени на то, чтобы добраться до места своего назначения.

4 Система обеспечения безопасности

«МАВ» всегда очень трепетно и беспокойно относится к безопасности своих клиентов, ведь их безопасность – одна из их главных задач.

Федеральный закон от 27.12.2002 № 184–ФЗ (посл. ред. от 02.07.2021) «О техническом регулировании» дает определение безопасности: «безопасность это состояние, при котором отсутствует недопустимый риск, связанный с причинением вреда жизни или здоровью граждан, имуществу физических или юридических лиц, окружающей среде, жизни или здоровью животных и растений».

«Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» классифицирует факторы риска следующим образом. Травмоопасность, например, ушибы, переломы от падения различных предметов, потертости, ссадины от неудобного туристского снаряжения. Также это может быть воздействие окружающей среды, такие как повышенные или пониженные температуры, влажность, ветер, перепады давления. Далее идет пожароопасность, а именно, разведение костров, курение в неположенных местах, пользование неисправными электроприборами и другое.

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.

Безопасность туристов обеспечивается ответственностью, которую берет на себя аэропорт в случае ситуаций ЧС. Также «МАВ» всегда проинформирует вас о том, как следует себя обезопасить, чтобы ваше путешествие прошло наилучшим образом, ведь воздушный транспорт представляет собой опасность для многих пассажиров, но аэропорт гарантирует, что ваш авиаперелет будет самым комфортабельным.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке .

Центральным советом по туризму и экскурсиям утверждены единые формы маршрутной документации, которую группы туристов оформляют в процессе подготовки к походу и частично во время похода. 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 (форма № 3 тур). В маршрутный лист записываются сведения об организации, проводящей поход (путешествие), 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 (в двух экземплярах) заполняется руководителем группы, подписывается председателем совета коллектива физкультуры или председателем правления туристского клуба (или ответственным лицом организации, проводящей поход, путешествие) 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.

Для проведения похода и путешествия I-V категорий сложности требуется маршрутная книжка установленного образца (форма № 5 тур), которая оформляется на основании заявочной книжки (форма № 4 тур). Заявочная книжка в двух экземплярах оформляется так же, как и маршрутный лист. В ней приводятся подробные сведения о группе, маршруте и подготовке к путешествию. В том числе в этой книжке требуется указать спортивную квалификацию и опыт каждого туриста. Здесь же туристы подписями удостоверяют свое знание правил, которые нужно соблюдать в пути. Заполняется большой раздел о материальном обеспечении группы (имеются в виду снаряжение групповое и индивидуальное, а при необходимости и продукты питания, ремонтный, набор и т. п.).

Прежде чем руководитель группы получит от МКК бланк маршрутной книжки (форма № 5 Тур) или маршрутного листа (форма № 3 Тур), он должен сдать ответственному секретарю комиссии полностью заполненный бланк заявочной книжки или второй экземпляр маршрутного листа, в которых имеются все сведения об участниках похода и маршруте группы, необходимые для организации в случае получения сигнала бедствия поисковоспасательных работ. Заявочная книжка (в двух экземплярах) вместе с заполненной маршрутной

книжкой представляется на рассмотрение маршрутно-квалификационной комиссии (МКК) соответствующих добровольных спортивных обществ (ДСО), ведомственных физкультурных организаций, туристских клубов, федераций туризма советов по туризму и экскурсиям. При положительном заключении маршрутно-квалификационной комиссии руководителю группы выдаются пронумерованные, зарегистрированные маршрутная и заявочная книжки, заверенные штампом МКК (один экземпляр заявочной книжки хранится в этой комиссии).

В случае необходимости в маршрутную и заявочную книжки вносятся особые указания группе, определяется и записывается место регистрации группы перед выходом на маршрут в соответствующей туристской контрольно-спасательной службе (КСС). На основании положительного заключения МКК и медицинских справок о состоянии здоровья участников группы маршрутная книжка подписывается председателем совета коллектива физкультуры или председателем правления туристского клуба (или ответственным лицом организации, проводящей поход, путешествие) и заверяется печатью профсоюзного комитета или организации. Заявочная книжка хранится в организации, проводящей поход, путешествие.

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

Маркетинговое исследование – это поиск и анализ рыночных данных и использование их для достижения целей бизнеса.

Бывают четыре направления маркетинговых исследований: поисковые (сбор дополнительной информации и выдвижение гипотез); описательные (детальное описание отдельных фактов и явлений); экспериментальные (проверка маркетинговых гипотез); оправдательные (подкрепление сформировавшегося мнения объективной информацией).

Маркетинговые исследования должны проводиться целенаправленно, соблюдая определенную этапность:

- определение целей и задач исследования;
- разработка планов исследования;
- сбор информации;
- 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 ха-

ракти. Основными направлениями этой деятельности являются исследования внешней среды, туристского продукта, рынка, потребителей и конкурентов.

С точки зрения особенностей и содержания маркетинговой деятельности выделяются следующие рынки: целевой рынок, на котором фирма реализует свои цели; бесплодный рынок, не имеющий перспектив для реализации услуг; основной рынок, где реализуется основная часть услуг предприятия; дополнительный рынок, на котором обеспечивается продажа некоторого объема услуг; растущий рынок, имеющий реальные возможности для роста объема продаж; прослоенный рынок, на котором коммерческие операции нестабильны, но имеют перспективы превращения в активный рынок при определенных условиях.

Кроме того, для целей маркетинга выделяют различные уровни анализа рынка. Из общего количества потребителей выделяется потенциальный рынок совокупность покупателей, которые проявляют интерес к данному туристскому предложению. Совокупность потребителей, проявляющих интерес и имеющих доход и доступ к определенной услуге, называется доступным рынком. Совокупность покупателей, которые проявляют интерес, имеют доход, доступ и право пользования определенным товаром, составляет квалифицированный рынок. Фирма может выбрать маркетинговую стратегию охвата не всего квалифицированного рынка, а направлять свои усилия на определенный его сегмент, который называется целевым рынком. Совокупность потребителей, которые уже приобрели продукцию данной фирмы, называется освоенным рынком.

Маркетинговые исследования рынка проводятся по двум основным направлениям: оценивается текущая (конъюнктурная) ситуация и измеряется емкость рынка. Затем проводятся исследования по сегментации рынка, выбору целевого сегмента и позиционированию своего продукта в данном сегменте.

ПК 3.3 Формирование туристского продукта.

Туристский продукт – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Формирование туристского продукта – это деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другое) (ст. 1 Федерального закона от 24.11.1996 N 132–ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»).

Туристский продукт формируется, исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста из услуг организаций, причастных к обслуживанию туристов на отдыхе и в путешествии.

К таким организациям относятся транспортные компании, гостиницы, рестораны, кафе, экскурсионные фирмы, музеи и выставочные залы, спортивные и курортные организации и так далее.

Формирование турпродукта вправе осуществлять исключительно организации, являющиеся туроператорами и отвечающие всем требованиям Закона N 132–ФЗ, наличие финансового обеспечения и регистрация в едином федеральном реестре туроператоров (ст. 4.1 Закона N 132-ФЗ).

При формировании туристского продукта туроператор осуществляет поиск следующих контрагентов:

- организаций гостиничной сферы и иных организаций, оказывающих услуги по размещению и проживанию туристов;
- организаций–перевозчиков, других организаций, оказывающих услуги по транспортному обслуживанию, в частности организаторов чартерных программ, а также обладателей прав на такие услуги;
- организаций общественного питания и прочих организаций, оказывающих услуги по питанию туристов, а также обладателей прав на такие услуги;
- экскурсионных бюро и иных организаций, оказывающих услуги по экскурсионному обслуживанию (в частности, организаторов круизов, сафари и т.п.), а также обладателей прав на такие услуги;
- медицинских учреждений и организаций, санаториев, профилакториев и других организаций, оказывающих услуги по медицинскому обслуживанию, а также обладателей прав на такие услуги;
- организаций культуры, спорта и иных организаций, оказывающих услуги культурно-просветительского, культурно–развлекательного и спортивного характера, и иных организаций, оказывающих такие услуги, а также обладателей прав на такие услуги;
- страховых организаций, оказывающих услуги по страхованию туристов во время турпоездки, в том числе по страхованию туристов от несчастных случаев и медицинскому страхованию; – организаций или физических лиц, оказывающих услуги гидов-переводчиков, сопровождающих;
- организаций, оказывающих иные услуги, используемые при формировании туристского продукта;
- туроператоров по приему туристов, обеспечивающих предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

Туроператор приобретает право на услуги, входящие в тур, на основании договоров с лицами, предоставляющими отдельные услуги, или с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

Конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного представлять группу туристов, на формирование туристского продукта оформляется в письменной форме как соглашение, имеющее характер предварительного договора.

После заключения соглашения туроператор разрабатывает и утверждает маршрут, а затем приступают к формированию тура. Как правило, туроператоры разрабатывают два основных вида туров:

- Пэкидж – тур. Данный вид тура включает в себя комплексные туристские услуги: питание, размещение, экскурсионное обслуживание, транспортные, бытовые, спортивнооздоровительные, физкультурные, медицинские и прочие услуги. Общая продажная стоимость такого тура равна стоимости его элементов;

- Инклюзив – тур. Такой вид тура включает в себя жестко спланированную по маршруту, времени, сроку, набору и качеству услуг поездку, которая продается туристу как неразделимый на элементы товар по общей цене, обычно включающий в себя стоимость как обслуживания, так и проезда по маршруту.

Следует отметить, что сформированный на основании маршрута и конкретного спроса туристский продукт не может сразу стать товарным продуктом, подходящим для продажи. Он должен пройти следующие этапы:

- экспериментальное внедрение;
- реклама и презентация;
- продажа.

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 так далее. 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).

ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта

Себестоимость турпродукта должна отражать все затраты турфирмы на организацию поездки.

Калькулирование полной себестоимости турпродукта – это система учета, в которой все затраты (как переменные, так и постоянные) распределяются на все виды турпродукта. Метод калькулирования полной себестоимости позволяет получить представление о всех затратах, которые несет организация при формировании и реализации единицы продукции.

Себестоимость туристского продукта складывается из суммы переменных и постоянных затрат на организацию тура.

Основные постоянные затраты:

- аренда офиса;
- заработная плата персонала туристского предприятия с отчислениями на социальное страхование;
- затраты на общую рекламу;
- прочие хозяйственные расходы и др.

Переменные затраты:

- расходы на проживание – рассчитывается исходя из стоимости номера (в котором размещается турист);
- расходы на питание – стоимость питания может быть включена в стоимость проживания, а также указываться отдельно от стоимости номера, но в большинстве гостиниц завтрак входит в стоимость номера в сутки;

Доля гостиничного обслуживания и питания в общей стоимости путевки составляет 60-65%. Оба эти элемента являются переменными величинами и зависят от изменения цен на данные виды услуг, а также от сезонной градации, географической зоны расположения гостиницы, вида и класса обслуживания, договорных коммерческих условий между турагентством и администрацией гостиничного предприятия.

- транспортные расходы – стоимость проезда до места назначения, трансфер, стоимость транспортных расходов на экскурсионное обслуживание.

– виза, при её необходимости. В разрабатываемом туристском продукте виза не требуется;

– расходы на экскурсионную программу. Данная статья 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. В калькуляцию включается либо стоимость одного группового билета, либо произведение стоимости одной экскурсии на число туристов.

– страховка. Страховка в данном туре не является обязательной и оплачивается туристом по желанию, в стоимость тура она не входит и оформляется как дополнительная услуга.

Цена туристской путевки больше себестоимости на величину затрат и прибыли туристской фирмы. То есть стоимость тура включает, кроме полной себестоимости, косвенные налоги и прибыль.

Норма прибыли для туристских фирм составляет 20%, её величина корректируется с учётом спроса, предложений и уровнем конкуренции на рынке туристских услуг.

Затраты по продвижению турпродукта включают все коммерческие расходы, к которым относятся комиссионные сборы, уплачиваемые сбытовым и посредническим организациям, расходы на рекламу, расходы на участие в выставках, ярмарках и других мероприятиях.

ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения

Планирование деятельности является частью управления предприятием, что предполагает нахождение приоритетных целей и возможностей их достижения. Это обширная область, включающая план предполагаемых затрат, улучшение состояния структуры, обеспечение согласованности деятельности подразделений. В завершении работы контролируется достижение поставленных результатов.

Планирование – это менеджерская задача. Работа происходит по трем базовым направлениям:

- 1) Определение текущего состояния предприятия. Задача подразделяется на оценку экономического состояния компании, определение сфер, в которых предприятие функционирует эффективнее всего. Должны быть также найдены сферы, в которых требуется срочное улучшение. На основании текущего состояния можно установить, каких целей можно достигать при имеющихся ресурсах;

- 2) Определение стратегических задач. Рассчитываются они исходя из конкурентной среды, технологий, пожеланий руководства, ситуации на рынке;

- 3) Определение имеющихся и необходимых ресурсов. Понятие ресурсов включает в себя и технологии, и оборудование, и кадровый состав.

Исходя из данных задач, можно вывести структуру работы по планированию:

- нахождение реалистичных целей;
- определение показателей, на основе которых можно оценивать деятельность предприятия с точки зрения стратегии;
- нахождение перечня приоритетных задач, которые можно решить в данной ситуации и при имеющихся ресурсах;
- установление гибкой методики планирования, которая позволит достичь целей, определенных ранее.

Планирование – это комплексная задача, без которой не может обойтись ни одно развивающееся предприятие.

Элементы планирования есть в любой организационной структуре. Ярким примером является бизнес-план, составляемый на ранних этапах функционирования компании. По сути, это определение дальнейшей деятельности организации, основанное на объективных предпосылках (к примеру, конкуренция). Бизнес-план решает сразу несколько задач. Он позволяет привлекать инвестиционные средства, обеспечивает видение деятельности компании.

Обычно планированием занимается менеджер. Но, если предприятие очень крупное, данная задача может быть делегирована более узкому специалисту. При осуществлении данной деятельности важно видеть реальную ситуацию, строить план на основании имеющихся внешних и внутренних факторов. Всё это позволит не просто вывести компанию на новый уровень, но и сделать это с максимальной экономией, уменьшением затрат на достижение целей.

Учитывая то, что АО «МAB» представляет собой огромную организационную структуру следует сделать вывод, что планирование деятельности подразделения делегировано по подразделениям и службам.

ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных

Основой и движущей силой любой организации являются её работники. И именно они во многом формируют репутацию компании, что косвенно влияет на её коммерческий успех. Важно, чтобы сотрудники были не только квалифицированными, целеустремлёнными, порядочными и с развитыми навыками коммуникации, но и креативными, умели работать в команде и решать конфликты, действовать быстро. В любом случае, действия персонала необходимо координировать. Этим занимаются начальники разных уровней [5].

Грамотное управление персоналом в демократическом или деловом стиле даёт возможность:

- улучшить показатели эффективности выполнения бизнес-задач;
- определить и устранить уязвимости;
- создать благоприятный психологический климат в коллективе;
- повысить производительность труда каждого работника;
- укрепить репутацию фирмы, повысить её финансовые показатели;
- избежать нежелательных издержек, вовремя предсказав их.

А вот авторитарные стили управления с тотальным контролем за персоналом, напротив, демотивируют людей, разрушают отношения в команде и в целом влияют очень негативно. Подобные стили управления никогда не делают труд более продуктивным [5].

Нельзя применять форматы контроля в случайном порядке, они должны соответствовать категории контролируемых работников, специфике их труда и целям руководителя. Только в этом случае есть шансы выстроить эффективный контроль персонала. Задача руководителя – разобраться в специфике процессов в компании и отобрать наиболее подходящие методики контроля [5].

Даже если команда выполняет задачи в срок и показывает нужные результаты, нельзя пренебрегать контролем. Его отсутствие ведет к тому, что рядовые сотрудники перестанут качественно работать. Могут начать просто просиживать часы, потому что за ними никто не следит. Упадет мотивация, так как старания не вознаграждают, а ошибки не замечают [5].

Если в компании нет контроля, плохие результаты покажут и руководители отделов. Они могут выдавать работу подчиненных за свою или несправедливо к ним относиться, скрывать реальные результаты. Если в конце месяца или недели вы получаете общий результат, то не поймете, кто и как работал. Будет трудно определить, кто из персонала действительно приносит пользу компании, а кто зря занимает место [5].

В аэропорту «Мав» за работой персонала следят очень хорошо, сотрудники проходят периодическое повышение своей квалификации, чтобы не забывать свои навыки.

ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию

Оформление отчетно-планирующей документации является неотъемлемой частью любого предприятия, а в аэропорту «Мав» к этим документам относятся очень ответственно, ведь в них прописаны основные данные о различной деятельности, а также дальнейшие планы развития предприятия.

Основополагающими планирующими документами для организации являются программы и планы.

Программа – документ стратегического планирования, определяющий общий характер развития организации, основные направления ее развития, а также перечень наименований и сроков выполнения важнейших мероприятий. Обязательные реквизиты программы:

- 1) гриф ограничения доступа к документу;
- 2) гриф утверждения;
- 3) печать;
- 4) название вида документа;
- 5) заголовок к тексту;
- 6) текст;
- 7) дата документа;
- 8) место составления (издания) документа;
- 9) отметка о наличии приложений;
- 10) подпись.

План – документ среднесрочного и краткосрочного планирования, определяющий полную последовательность выполнения одного из направлений программы, в виде развернутого перечня наименований мероприятий их выполнения. Обязательные реквизиты плана:

- 1) гриф ограничения доступа к документу;
- 2) гриф утверждения;
- 3) название вида документа;
- 4) заголовок к тексту;
- 5) текст;
- 6) отметка о наличии приложений;
- 7) подпись.

Отчетные документы включают в себя:

– Отчет – документ, содержащий сведения о результатах деятельности организации за некий стандартный период времени и представляемый в орган административного управления в установленной форме и в предписанные сроки. Отчеты различают по месту обращения, по срокам представления, по характеру содержащихся в них сведений. Отчеты разрабатываются в виде текстовых, текстово-табличных, табличных документов, а также на формализованных бланках.

– Сводка – документ, содержащий статистическую информацию (до нескольких десятков показателей) по конкретному направлению деятельности организации.

– Акт – итоговый документ, предназначенный для подтверждения (констатации) и письменного юридического закрепления результатов неких событий, предварительно установленных фактов, совершения определенных действий и так далее.

6 Индивидуальное задание

Обобщение полученных материалов. Оформление отчета практики. Защита отчета.

Во время прохождения практики студент должен вести дневник практики. В дневник записывается место практики и план прохождения практики, который утверждается руководителем от ВУЗа. Практикант регулярно заносит в дневник сведения о проделанной работе, свои замечания и предложения по отдельным вопросам организации производства. Руководители практики систематически проверяют ведение дневника и дают указания: о правильном заполнении дневника, о конкретизации отдельных видов работ, а также вносят краткие сведения о студенте, отражающие его отношение к труду, организованность и дисциплинированность. По окончании практики студент получает характеристику, которую составляет и записывает в дневник руководитель практики от производства.

Итоговыми документами о прохождении практики является заполненный дневник и отчет о результатах практики. Отчет составляется в соответствии с требованиями руководителя практики от техникума и отражает содержание работ, выполненных за время прохождения практики согласно рабочему плану. Форма отчета доводится до сведения студентов. Отчет должен содержать следующие пункты:

- 1) Введение (Краткая характеристика организации);
- 2) Основное содержание;
- 3) Заключение (Выводы);
- 4) Список литературы;
- 5) Приложения;
- 6) Характеристика студента от руководителя практики.

Приложения могут содержать:

- Пакет образцов рекламной продукции фирмы – базы практики (если таковые имеются).
- Список и краткое описание материалов, техник и технологий, которые используются в деятельности фирмы – базы практики.
- Описание рекламного проекта (рекламного продукта), созданного вами в период практики.

Отчет должен быть сдан в срок, указанный в учебном графике.

Заключение по практике дают руководители от организации и ВУЗа на основании личных наблюдений за работой практиканта, уровня приобретенных за время практики навыков и знаний, своевременного выполнения производственных заданий, качества оформления дневника и отчета. Итоговую оценку выставляет руководитель практики от ВУЗа.

Заключение

Транспортные услуги - один из основных видов обслуживания в туризме. На них приходится и большая часть цены тура (40-60%). Туристскими учреждениями для организации путешествий используются различные виды транспорта. Основная доля в общей массе транспортных услуг принадлежит авиационному транспорту.

Согласно статистике, темпы роста популярности авиатранспорта выше, чем автотранспорта, что обуславливается все большим расширением географии путешествий и существующей устойчивой тенденцией к сокращению сроков путешествия в пользу их частоты (рост краткосрочных туров на дальние расстояния).

Аэропорт «МАВ» представляет собой крайне сложную структуру, в которой каждый сотрудник стремиться улучшить качество предоставляемых услуг, а также улучшать свою квалификацию с необходимой периодичностью, для того чтобы быть и оставаться незаменимым сотрудником.

В процессе прохождения практики были закреплены знания, полученные на практических занятиях, приобретены практические навыки. Для примера исследования было выбрано предприятие АО «МАВ».

Данное предприятие помогло в полной мере изучить одно из важнейших составляющих туризма и турпакета – транспорт, который помогает туристам перебраться из точки А в точку Б без каких-либо проблем.

Список использованных источников

- 1 Транспорт и его роль в туристическом бизнесе [Сайт] – URL: <https://studfile.net/preview/9550543/page:28/> (Дата обращения: 30.03.2024)
- 2 История АО «Мав» [Сайт] – URL: <https://vvo.aero/about/history/> (Дата обращения: 30.03.2024)
- 3 Учредительные документы АО «Мав» [Сайт] – URL: <https://vvo.aero/about/shareholders/constituent-document/> (Дата обращения: 30.03.2024)
- 4 Как организовывать планирование деятельности предприятия [Сайт] – URL: <https://assistentus.ru/upravlencheskij-uchet/planirovanie-deyatelnosti/> (Дата обращения: 30.03.2024)
- 5 Контроль персонала: задачи, принципы, методы [Сайт] – URL: <https://dasreda.ru/media/for-managers/kontrol-personala> (Дата обращения: 8.04.2024)
- 6 Как контролировать работу сотрудников в организации [Сайт] – URL: <https://www.bitrix24.ru/journal/kak-kontrolirovat-rabotu-sotrudnikov-v-organizatsii/> (Дата обращения: 8.04.2024)

Приложение А

Схема проезда к АО «МAB»

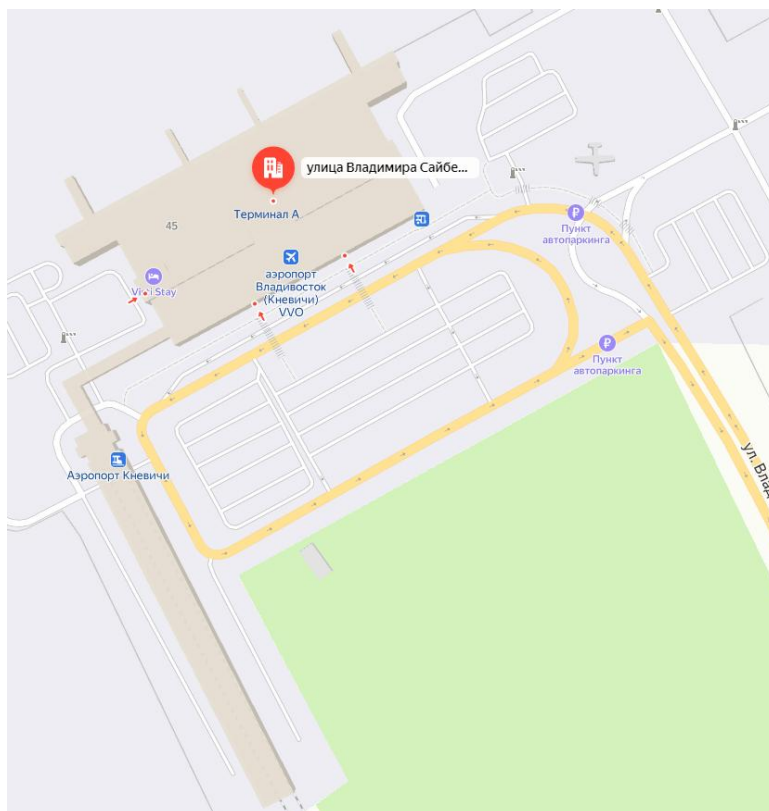


Рисунок А.1 – Схема проезда к АО «МAB»

Индивидуальное задание по производственной практике

Студентка Гераскина Александра Игоревна,

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 180 часов с «12» марта 2024 г. по «15» апреля 2024 г.

в организации АО «Международный аэропорт Владивосток», Приморский край, г. Артем, ул. Владимира Сайбея, д. 41

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

№ п/п	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	1
2	Осуществление маркетинговых исследований	7
3	Проведение анализа деятельности других туркомпаний	8
4	Распространение рекламных материалов и сбор информации	8
5	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	8
6	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	8
7	Составление турпакета с использованием иностранного языка	8
8	Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранных граждан	8
9	Оформление страховых полисов	8
10	Работа с заявками на бронирование турпродукта Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	8
11	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран	8
12	Работа с запросами клиентов Работа с агентскими договорами Консультирование партнеров по турпродуктам	8
13	Предоставление информации турагентам по рекламным турам. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных	8
14	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг Контроль наличия туристов	8
15	Построение управленческой деятельности Организация работы функциональных служб	8
16	Принятие управленческого решения Управление персоналом функциональных служб	8
17	Организация управленческих команд Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности	8

18	Управление групповыми явлениями и процессами	8
	Разработка должностных инструкций	
19	Применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности	8
	Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике	
20	Ведение деловой документации	8
	Работать и организовывать работу с офисной техникой	
21	Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий	8
	Осуществление хранения и поиска документов	
22	Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте	8
	Осуществление автоматизированной обработки документов	
23	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «12» марта 2024 г.

Срок сдачи отчета по практике «15» апреля 2024 г.

Подпись руководителя практики

 / Григорьевская И.В., преподаватель Академического колледжа

ДНЕВНИК

прохождения производственной практики

Студент Гераскина Александра Игоревна

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм, специалист по туризму

Группа СО-ТУ-21-1

Место прохождения практики АО «Международный аэропорт Владивосток»

Сроки прохождения с «12.03.2024» по «15.04.2024»

Инструктаж на рабочем месте «12» марта 2024 г

дата

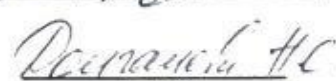
подпись

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
12.03.2024	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	Рачат
13.03.2024 – 14.03.2024	Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий Ведение деловой документации	5	Рачат
17.03.2024 – 18.03.2024	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	5	Рачат
21.03.2024 – 22.03.2024	Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике	5	Рачат
25.03.2024 – 26.03.2024	Работа с запросами клиентов, работа на стойках самостоятельной регистрации и сдачи багажа	5	Рачат
30.03.2024	Работа с агентскими договорами, работа на стойках самостоятельной регистрации и сдачи багажа	5	Рачат
2.04.2024 – 3.04.2024	Контроль наличия туристов, Принятие управленческого решения	5	Рачат
6.04.2024 – 7.04.2024	Построение управленческой деятельности, Организация работы функциональных служб	5	Рачат
10.04.2024 – 11.04.2024	Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности, Управление групповыми явлениями и процессами	5	Рачат
13.04.2024- 14.04.2024	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	5	Рачат
15.04.2024	Дифференцированный зачет	5	Рачат

Руководитель


подпись


Ф.И.О.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка Гераскина Александра Игоревна,
 ФИО

обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную практику (по профилю специальности) в объеме 180 часов в с «12» марта 2024 г. по «15» апреля 2024 г.

в организации АО «Международный аэропорт Владивосток», Приморский край, г. Артем, ул. Владимира Сайбея, д. 41

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 туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Ведение документооборота с использованием информационных технологий. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранных граждан.	отн
	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. Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран.	отн
	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов. Составление турпакета с использованием иностранного языка. Работа с заявками на бронирование турпродукта. Консультирование партнеров по турпродуктам. Предоставление	отн

		информации турагентам по рекламным турам.	
	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Оформление страховых полисов. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта. Работа с запросами клиентов. Работа с агентскими договорами. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионных.	ОТН
Итоговая оценка по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг			ОТН
Управление функциональным подразделением организации	ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Построение управленческой деятельности. Организация работы функциональных служб. Управление групповыми явлениями и процессами. Разработка должностных инструкций.	ОТН
	ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Контроль наличия туристов. Принятие управленческого решения. Управление персоналом функциональных служб. Организация управленческих команд. Саморегуляция эмоциональных состояний в управленческой деятельности. Применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности. Применение методов оценки исполнительской деятельности на практике.	ОТН

	ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию	Ведение деловой документации. Работать и организовывать работу с офисной техникой. Оформление и проверка правильности оформления документации в соответствии с установленными требованиями, в том числе с использованием информационных технологий. Осуществление хранения и поиска документов. Использование комплекса телекоммуникационных технологий в электронном документообороте. Осуществление автоматизированной обработки документов.	
Итоговая оценка по ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации			

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

Освоены на базовом уровне.

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

Дата 15 апреля 2024 г.

Оценка за практику отлично

Руководитель практики от предприятия



Характеристика деятельности студента
Гераскина Александра Игоревна
группы СО-ТУ-21-1 при прохождении производственной
(по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	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; Оценка эффективности и качества выполнения	высокий
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	высокий
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	высокий
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	высокий
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	высокий
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	высокий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	высокий
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	высокий
ПК 3.1	Оформлять отчетную	Ведение документооборота с	высокий

	документацию о туристской поездке	использованием информационных технологий	
ПК 3.2	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности туркомпаний других	Восемь
ПК 3.3	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	Восемь
ПК 3.4	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	Восемь
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения	Построение управленческой деятельности	Восемь
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Организация управленческих команд	Восемь
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию	Осуществление ведения деловой документации	Восемь

Руководитель практики (от организации)

Решаева Н.С.
подпись



Характеристика

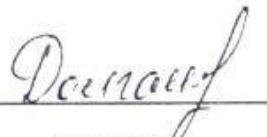
За время прохождения производственной практики с 12.03.2024-15.04.2024 в АО «Международный аэропорт Владивосток» (АО «МАВ»), расположенной по адресу: г.Артём, ул. Владимира Сайбея, 45, студент Гераскина Александра Игоревна проявила себя дисциплинированным, стремящимся к получению знаний, навыков и умений, необходимых в данной области управления. Основной задачей его практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы предприятия АО «МАВ». Под руководством опытных специалистов подразделения СОАП (Служба организации авиационных перевозок), изучала основные должностные обязанности агентов подразделения, структуру и организацию данного подразделения.

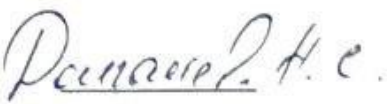
Во время прохождения практики, показала себя активным, дисциплинированным студентом, который легко может найти общий язык с коллективом, а также смогла охватить очень большой объем необходимой информации.

Ко всем заданиям своей производственной практики относилась очень ответственно. Практическая работа заслуживает высокой оценки.

Оценка руководителя от практики – «отлично».

Руководитель практики от организации


подпись


Ф.И.О.

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

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Гераскина Александра Игоревна
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-21-1
согласно приказу ректора № 1706-00 от 04.03.24 года
направляется в АО «Международный аэропорт Владивосток»
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 4 недели с 12.03.2024 года по 15.04.2024 года.

Руководитель практики Григорьевская И.В.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии
АО «Мав»	12.03.2024
АО «Мав»	15.04.2024

