

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

**ОТЧЕТ**  
**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**  
по профессиональному модулю  
ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»  
ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»  
ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг»  
программы подготовки специалистов среднего звена  
43.02.10 «Туризм»

период с «28» ноября по «25» декабря 2023 года

Студент группы



В.В. Морозникова

Наименование предприятия: ООО «Планета Лайн»

Руководитель практики  
от предприятия



Е.В. Прокопова

Отчет защищен:  
с оценкой отлично

Руководитель  
практики от ООО



И.В.  
Григорьевская

Владивосток 2023

## Содержание

Введение.....	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия.....	5
1.1 История создания и развития предприятия ООО «Планета Лайн».....	5
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 ООО «Планета Лайн».....	8
1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Планета Лайн».....	8
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Планета Лайн».....	10
2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Планета Лайн».....	10
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Планета Лайн».....	10
2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Планета Лайн».....	11
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта.....	13
4 Система обеспечения безопасности.....	14
5 Технология формирования профессиональных компетенций.....	16
6 Индивидуальное задание.....	34
Заключение.....	37
Список использованных источников.....	38
Приложение А. Схема проезда к ООО «Планета Лайн».....	40
Приложение Б. Здание офиса ООО «Планета Лайн».....	41
Приложение В. Главная страница веб-сайта ООО «Планета Лайн».....	42

## Введение

Туризм – временное перемещение людей с места своего постоянного проживания в другую страну или местность в пределах своей страны в свободное время в целях получения удовольствия, отдыха, оздоровительных, гостевых, познавательных или в профессионально-деловых целях, но без занятия оплачиваемой работы в посещаемом месте.

Туризм явление с одной стороны достаточно молодое, ставшее массовым только после второй мировой войны, с другой – имеющее глубокие исторические корни. До начала 19 века существовал элитарный туризм, который характеризуется зарождением специализированных предприятий, производивших туристские услуги. В этом же веке произошли революционные изменения в развитии транспорта, были сформированы первые бюро путешествий. Началом массового туризма является период между двумя мировыми войнами. Послевоенный современный этап массового туризма – формирование туристской индустрии как межотраслевого комплекса по производству товаров и услуг для туризма.

Цель туризма – один из главных и определяющих его признаков. В классической теории туризма признается шесть общих целей, которые отличают туризм от путешествий: оздоровительная – восстановление духовных и физических сил человека, а также лечение; познавательная – совершенствование и углубление знаний о природе естественных явлений, прошлом и настоящем человечества, истории и культуре других стран и народов; спортивная, то есть подготовка и участие в соревнованиях и играх на профессиональном и любительском уровнях, а также участие в качестве зрителей; профессионально-деловая – это бизнес-поездки, участие в конференциях, конгрессах, семинарах, обмен опытом, профессиональное обучение; религиозная, основанная на паломничестве, изучении религии и культов; гостевая или ностальгическая – посещение родственников, мест исторического проживания. Вместе с тем специалистами разработана стандартная классификация целей поездок, основные из которых: досуг, рекреация и отдых; деловые и профессиональные цели; посещение знакомых и родственников; лечение; религиозные и паломнические; прочие цели (например, транзит).

Туризм также выполняет разнообразные функции:

- 1) восстановительная – контрастная смена обстановки и видов деятельности плодотворно влияют на трудоспособность человека;
- 2) развивающая – возможность расширить кругозор, развитие личностных качеств и творческого мышления;

3) развлекательная – предоставление отдыхающим возможности развлечься; сюда также относят знакомство с местностью, ее жителями, организацию концертов, спортивных и других мероприятий, активный отдых;

4) экономическая – проявляется через спрос и потребление туристов, а потребности туристов подразделяются на основные, специфические и дополнительные; эта функция обеспечивает восстановление трудоспособности, занятость населения, прибыль;

5) социальная – рост уровня жизни населения, распределение бюджета и рациональное использование свободного времени.

Целью прохождения практики является – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) социально-культурного сервиса и туризма и изучение их работы, изучить основной менеджмент организации.

В ходе данной компетенции в период с 28.11.2023 по 25.12.2023 необходимо выполнить:

- анализ запросов клиентов и возможности их реализации;
- изучение профессиональных коммуникаций внутри предприятия;
- проведение маркетинговых исследований;
- продвижение рекламных материалов;
- сбор, анализ и структуризация информационных материалов;
- работа с агентскими договорами;
- составление заявок на бронирование транспорта и билетов;
- работа заявками на бронирование турпродукта;
- составление отчета по практике.

## 1 Общие сведения о деятельности предприятия ООО «Планета Лайн»

### 1.1 История создания и развития предприятия ООО «Планета Лайн»

Название компании: Турагентство ООО «Планета Лайн». Местонахождение: 690003, г. Владивосток, Фрунзенский район, Посьетская 15, 1 этаж. Часы работы: понедельник-пятница 10:00-18:00; суббота выходной, воскресенье выходной. Телефон: (423) 2610-007, (423) 2610-290. ООО «Планета Лайн» зарегистрирована в едином государственном реестре юридических лиц с 6 апреля 2006. Руководитель Прокопова Елена Викторовна. Основным видом деятельности компании является «Деятельность туристических агентств». Компания работает на рынке туристических услуг более 11 лет. Является туроператором, реестровый номер в Едином Федеральном Реестре Туроператоров – РТО 3000849. Регистрационный номер в Объединении туроператоров выездного туризма – 644.

Предлагает следующие услуги:

- бронирование отелей любой категории;
- оформление виз, авиа и ж/д билетов;
- оформление всех видов страхования (медицинская страховка, страховка от несчастного случая, страхование на случай утраты багажа, страхование на случай несостоявшейся поездки);
- трансферы с русскоговорящими гидами из аэропортов или с вокзалов;
- организация экскурсий;
- организация туров для детей (работа с творческими коллективами, спортивными организациями и школами);
- маршруты по Приморскому краю;
- экскурсионные, оздоровительные, пляжные туры в Индию;
- экскурсионные туры в Японию: паром и регулярные рейсы;
- туры в рассрочку;
- международные детские фестивали.

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

Турфирма «Планета Лайн» является обществом с ограниченной ответственностью. Общество с ограниченной ответственностью – это учрежденное одним или несколькими лицами хозяйственное общество, учредительный капитал которого разделен на доли определенных учредительными документами размеров и число участников которого ограничено по Закону об обществах с ограниченной ответственностью. Общество с

ограниченной ответственностью наряду с иными видами хозяйственных обществ, а также хозяйственных товариществ, государственных и муниципальных унитарных предприятий является коммерческой организацией, то есть организацией, преследующей извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности и распределяющей полученную прибыль между участниками.

Документацию туристской фирмы «Планета Лайн» 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 Сберсберегательном банке государственной пошлины в связи с регистрацией предприятия; заявление установленной формы о государственной регистрации юридического лица при создании, подписанное любым из учредителей в присутствии нотариуса. Этот комплект документов был подан 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. Уставной капитал общества составляет вкладов его участников и определяет минимальный размер имущества общества, гарантирующего интересы его кредиторов. 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 «Планета Лайн» 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 уставной 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.

### **1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений**

Эффективность управления деятельностью предприятия зависит от того, насколько грамотно сформирована организационная структура управления и насколько она соответствует цели деятельности организации.

Организационная структура – это схема, по которой сотрудники, отделы и подразделения взаимодействуют между собой. Она определяет области ответственности и коммуникации.

Основная задача оргструктуры – выстроить понятную схему работы и координировать действия участников. Это важно для всей компании, так как позволяет:

- распределять обязанности. С продуманной оргструктурой сотрудники делают задачи по своему уровню и функционалу;
- формировать потребность в сотрудниках. Оргструктура показывает, какие задачи не закрыты, какие специалисты перегружены, каких компетенций не хватает а сотрудникам это помогает оптимизировать штат;
- восстанавливать порядок коммуникации. Оргструктура дает представление о порядке подчиненности;
- видеть перспективы карьерного роста. Сотрудникам будут видны возможности вертикального и горизонтального карьерного роста.

В туристской фирме «Планета лайн» линейная структура управления. Это значит, что все сотрудники фирмы подчиняются руководителю (директору). Менеджеры, бухгалтер и исполнители выполняют распоряжения непосредственного руководства (рисунок 1).

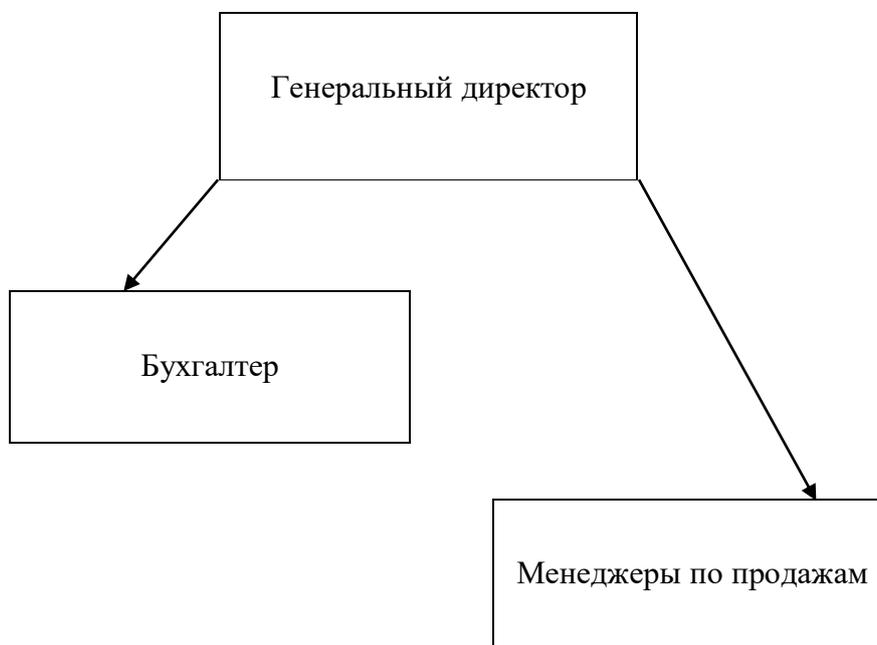


Рисунок 1. – Линейная организационная структура

Таким образом, персонал турфирмы находится в полном подчинении руководителя.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия

На данный момент организация ООО «Планета Лайн» имеет один офис в городе Владивосток, филиалов у компании нет.

Основными направлениями, по которым работает турфирма, являются:

- Китай;
- Гонконг;
- Сайпан;
- Сингапур;
- Таиланд;
- Вьетнам;
- Южная Корея;
- Япония;
- Филиппины;
- Малайзия;
- Европа;
- Внутренний туризм по Приморскому краю.

Компания также занимается организацией детских туров; работает с творческими коллективами, спортивными организациями и школами.

Деятельность компании относится к визовым центрам, туроператорам, авиабилетам, туристическим агентствам во Владивостоке. Туристская фирма «Планета Лайн» предоставляет возможность купить активный тур исходя из пожеланий заказчика. Подобные формы отдыха обретают все большую популярность среди любителей путешествий. Основными потребителями являются туристы, которые любят дикую природу, походы и яркие эмоции. Помимо этого, в данной фирме производится реализация авиабилетов. Здесь есть все действующие предложения по перелетам, и все, что остается – только найти подходящий по цене и личным предпочтениям вариант. Также организация представляет следующие услуги: круизы, автобусные туры, помощь в оформлении виз, пляжные туры, горящие туры, туры по Европе, продажа железнодорожных билетов и экскурсионные туры.

#### 1.5 Перспективы развития предприятия ООО «Планета Лайн»

Туристская фирма ООО «Планета Лайн» существует на рынке более десяти лет. За это время фирма положительно зарекомендовала себя. Туристы полностью доверяют

специалистам данной компании, что является показателем высокого качества обслуживания. На данный момент основные направления деятельности компании – индивидуальные и групповые туры в Китай; выезды за границу детских творческих и спортивных коллективов; организация экскурсий для школьников по Приморскому краю; оформление виз для туристов; консультация клиентов. В компании планируется реализация онлайн-консультаций для туристов, что является удобной альтернативой очному посещению офиса.

Специалисты компании тщательно изучают рынок и прогнозируют дальнейшие направления развития спроса. Работа планируется на основе полученных данных с тем, чтобы направлять объемы продаж в необходимое русло.

Осуществляется всесторонний контроль качества всех составляющих турпродукта на каждом этапе его формирования, продвижения и реализации.

Также туристическая компания должна гарантировать своим клиентам максимальный уровень безопасности во время туристической поездки. Поэтому руководитель турфирмы Прокопова Елена Викторовна уделяет большое внимание безопасности и комфорту своих туристов.

Компания старается максимально способствовать созданию цивилизованного туристского рынка, где отношения в цепочке клиент – агент – оператор основаны на взаимном доверии и уважении. Конечная цель – сделать качественный отдых доступным для всего населения.

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия ООО «Планета лайн»

### 2.1 Анализ деятельности предприятия ООО «Планета Лайн»

Условия труда в турфирме ООО «Планета Лайн» соответствуют всем принятым стандартам. У персонала фирмы имеется все необходимое для эффективной работы. Рабочее место каждого сотрудника оборудовано специальной оргтехникой, шкафчиками для хранения личных вещей. На этаже находится комната отдыха, санузел и кухня.

Климат внутри коллектива располагает к продуктивной работе. Персонал со всей своей компетентностью подходит к запросам клиентов. Менеджеры внимательно выслушивают пожелания и предложения туристов, персонализируют существующие туры под запрос клиента. Сотрудники компании «Планета Лайн» уделяют достаточно времени и внимания ознакомлению туристов с предлагаемым маршрутом. Атмосфера в офисе весьма дружелюбная. Довольные клиенты часто дарят подарки сотрудникам, которые устроили им плодотворный отдых, и остаются с фирмой надолго.

Принимая участие в разработке маршрута, узнаешь для себя много нового и интересного. Например, что просто выбрать маршрут и утвердить его недостаточно.

Данный анализ был осуществлен с помощью учредительных документов фирмы, информации, предоставленной специалистами и личных наблюдений.

### 2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии. Культура предприятия ООО «Планета Лайн»

Обслуживание клиентов – это помощь, которую компания предлагает своим клиентам до или после приобретения или использования продуктов или сервисов компании. Обслуживание клиентов включает в себя такие задачи, как предложение продукции, устранение проблем, обработка жалоб и ответы на общие вопросы.

Факторы, влияющие на качество обслуживания клиентов туристского предприятия:

- наличие комфортабельного офиса и средств качественного обслуживания, то есть мебель, оргтехника, канцтовары и тому подобное;
- метод продажи;
- квалификация персонала;
- возможность формирования туристских услуг по желанию клиента;
- оказание услуги с соблюдением установленных правил продажи;
- степень использования средств внутрифирменной рекламы и информации;
- внешний вид сотрудников, доброжелательность.

Культура предприятия – это органичное сочетание явных и неявных, разделяемых ключевыми сотрудниками убеждений, ценностей и норм поведения, которые определяют вектор и качественные характеристики организационного поведения сотрудников, способствующего формированию конкурентной позиции предприятия во внешней среде.

Компонентами корпоративной культуры являются:

- принятая система лидерства;
- стили разрешения конфликтов;
- действующая система коммуникации;
- положение индивида в организации;
- принятая символика: лозунги, организационные табу, ритуалы.

Туристская фирма «Планета Лайн» имеет высоко квалифицированных сотрудников, которые добросовестно выполняют свои обязанности. Каждый из них верен ценностям компании и всегда рад помочь клиенту подобрать свой уникальный тур.

### 2.3 Информационные технологии предприятия ООО «Планета Лайн»

Применение информационных технологий ориентировано в первую очередь на автоматизацию профессионального труда конкретных специалистов. Решается эта задача за счет использования современных технических средств обработки, хранения и передачи информации. Они выбираются исходя из объема и сложности выполняемых на предприятии задач, уровня развития информационных технологий в данной сфере человеческой деятельности. Можно предложить следующий подход к классификации технических средств, используемых в современном офисе туристского предприятия:

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

При организации системы обмена информацией целесообразно использовать концепцию электронного документооборота. Ее преимущества: простота оформления документов и их поиска во внутренних базах данных (БД); возможность формирования запросов, а также сортировка и выборка данных; возможность транспортировки посредством электронной почты, по модему, факсу, публикации в Интернете; возможность совместной

работы нескольких пользователей над одним документом; простота формирования электронных архивов.

Одним из наиболее перспективных направлений внедрения информационных технологий на предприятиях и в организациях являются компьютерные сети. Невозможно представить солидную туристскую фирму без внутренней локальной компьютерной сети, не имеющую доступа к глобальным сетям, к электронной почте.

Под локальной компьютерной сетью понимают компьютерную сеть, территориально расположенную на ограниченном участке местности (в одном или нескольких зданиях) и объединяющую небольшое количество компьютеров (до нескольких десятков). Под архитектурой (топологией) компьютерной сети понимают конфигурацию каналов передачи информации, связывающих узлы сети между собой. Локальная компьютерная сеть может иметь шинную, звездообразную или кольцевую топологию. Подробнее с различными видами архитектуры компьютерных сетей, их преимуществами и недостатками можно ознакомиться в специальной литературе.

В офисе туристской фирмы ООО «Планета Лайн» каждое рабочее место оборудовано компьютером, МФУ (принтер, сканер), сопутствующей вычислительной и оргтехникой. Все данные туристов и поставщиков туристских услуг хранятся в компьютерах в папке «Общая», на съемных носителях информации (съемный жесткий диск) и в физическом варианте (бумажная документация), что позволяет менеджерам оперативно находить нужную информацию.

### 3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

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

Продвижение продукта может осуществляться в следующих направлениях:

- рекламная кампания;
- стимулирование сбыта (продаж);
- персональные продажи, связи с общественностью.

Реклама в сфере туризма более актуальна, чем в каких-либо других отраслях. Это обстоятельство связано с индивидуальными свойствами туристских услуг: неосвязаемость, неспособность к хранению, неразрывность производства и потребления. Важная роль в продвижении туристского продукта отводится стимулированию потребителей. Под стимулированием сбыта (продаж) в туризме понимают краткосрочные поощрительные меры, способствующие продаже или сбыту. Стимулирование проводится в трех направлениях: стимулирование сотрудников турфирмы, стимулирование торговых посредников, стимулирование клиентов. Среди задач стимулирования потребителей основными являются: поощрение более интенсивного потребления предлагаемых туров или отдельных услуг, побуждение туристов к приобретению услуг, которыми они ранее не пользовались, привлечение внимания к туристскому предложению тех, кто пользуется услугами конкурентов.

В качестве подарков и сувениров для клиентов «Планета Лайн» предлагают различные канцтовары, кружки, печатную продукцию. Стимулирование сотрудников фирмы направлено на повышение качества обслуживания, рост профессионального мастерства и совершенствование работы. Наряду с реализацией мероприятий стимулирования сбыта в туристской фирме «Планета Лайн» постоянно проводится оценка их эффективности. Для этого используются методы опроса туристов, сравнительного анализа объема продажи туристских услуг с объемом их продаж в предыдущие годы.

## 4 Система обеспечения безопасности

Одним из важнейших элементов организации туризма является обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов. Обеспечение безопасности предусматривает целый комплекс мероприятий в рамках национального законодательства, гарантирующих безопасность перемещения туристов по территории государства их пребывания, сохранность здоровья, жизни и имущества.

В состав системы безопасности туризма входят также отдельные элементы системы экологической безопасности.

Обеспечение экологической безопасности – это деятельность по созданию благоприятной для человека окружающей природной среды, природоохранная деятельность. Обеспечение экологической безопасности связано с охраной окружающей среды. Охрана окружающей природной среды – это сфера деятельности по охране природы (как дикой, нетронутой, так и преобразованной человеком) прежде всего ради ценности самой природы, но и, в частности, как важной основы жизни человека на Земле.

Основные меры по обеспечению безопасности туристской деятельности направлены на:

1) предоставление государственными службами информации о рисках, связанных с туристской деятельностью, туристам и поставщикам туристских услуг, а также предоставление поставщиками туристских услуг информации туристам об основных рисках и мерах по их предотвращению;

2) развитие систем экстренной связи и оповещения туристов, информационных систем безопасности на туристских объектах;

3) проведение мониторинга состояния безопасности в туризме, включая вопросы профилактики несчастных случаев;

4) разработку общих требований безопасности к туристским маршрутам, в особенности к маршрутам, реализуемым в рамках детского туризма;

5) обеспечение безопасности жизни и здоровья туристов при пользовании объектами транспортной и туристской инфраструктуры; модернизацию транспортной и туристской инфраструктуры, транспортных средств и оборудования с учетом требований безопасности; усиленный контроль за соблюдением правил эксплуатации и техническим состоянием объектов транспортной и туристской инфраструктуры, транспортных средств и оборудования, используемого в туристской деятельности;

6) обеспечение безопасности жизни и здоровья автотуристов и других групп туристов, использующих автомобильный транспорт, за счет улучшения качества автомобильных дорог и придорожной инфраструктуры;

7) увеличение при необходимости численности сотрудников правоохранительных органов и соответствующих объектов инфраструктуры на туристских территориях;

8) осуществление специальных мер по обеспечению безопасности при развитии туризма в горной и труднопроходимой местности, спелеологических, водных, промышленных и других объектах, в том числе развитие системы страхования жизни и здоровья туристов на маршрутах повышенной опасности, развитие системы подготовки, введение обязательной аттестации инструкторов и проводников, развитие системы обязательного оповещения Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий туристов, контроль за оказанием услуг только на зарегистрированном транспорте при сопровождении инструктором, прошедшим аттестацию;

9) развитие взаимодействия между Министерством Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий, Министерством внутренних дел Российской Федерации, Федеральной службой безопасности Российской Федерации, Федеральной службой войск национальной гвардии Российской Федерации, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и муниципальных образований, туристско-информационными центрами, поставщиками туристских услуг по вопросам обеспечения безопасности туристов.

Сотрудники туркомпании «Планета Лайн» ответственно подходят к вопросу безопасности отдыха своих клиентов. Фирма занимается оформлением страховок, полностью инструктирует туристов перед отправлением. Специалисты остаются на связи с туристами весь период их нахождения в месте временного пребывания. Также компания предоставляет сопровождающего группам от десяти человек.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПМ 01. Предоставление турагентских услуг

ПК 1.1 Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации

Туристское обслуживание – это совокупность видов деятельности, обеспечивающих туристам различные удобства при покупке и потреблении услуг и товаров во время путешествия и пребывания вне постоянного места жительства.

Успех деятельности на рынке туризма определяется, привлекательностью туристского продукта.

Для предприятий гостеприимства решающее значение имеет то, что и как потенциальный потребитель принимает за качество на рынке услуг, то есть при рассмотрении понятия «качество» в центре внимания находится личность потребителя. При оценке качества услуги потребитель сравнивает то, что ему предоставили, с тем, что он желал получить. Ожидаемая услуга представляет собой ожидаемое качество и может соотноситься с желаниями и индивидуальными нормами потребителей, с объективными представлениями об ожидаемом или другом стандарте сравнения. Оценка услуги зависит от опыта обращения к производителям подобных услуг, от знания услуги, рыночной коммуникации (сведений из рекламы, СМИ, каталогов, проспектов), личных желаний потребителя и имиджа производителя. Восприятие качества может во время потребления приспособливаться к сформировавшимся ожиданиям. Если воспринимаемое качество незначительно отклоняется от ожиданий, то потребитель подгоняет восприятие под свои ожидания. Но если воспринимаемая услуга полностью не соответствует ожиданиям, возникает эффект контраста: более высокие ожидания усиливают негативное восприятие. Крайний случай неудовлетворения, как правило, отмечается, если человек уже создал для себя определенный образ и выбирает из того, что ему предложили, только ту информацию, которая входит в рамки этого образа.

Актуальной проблемой обслуживания туристов также является неумение продавать турпродукт. Незаинтересованность специалиста в работе, отсутствие расположения к клиенту, недоброжелательность менеджера и другие негативные факторы могут оттолкнуть потенциального туриста.

Верный способ продвинуть турпродукт – показать заинтересованность в его реализации, то есть внимательно выслушать пожелания и предложения клиента, быть с ним открытым и вежливым, проявить свою компетентность в вопросе.

Жизнь человека, при оптимизации ее интенсивности, предполагает деление на трудовую деятельность и рекреацию. В рекреационный туризм входит множество

разновидностей восстановительного отдыха. Их различия обуславливаются целями и бюджетом путешественников, особенностями организации поездки и ее длительностью. Конечным результатом подобных путешествий выступает восполнение физических и духовных ресурсов человека. Сфера рекреационных услуг является подсистемой более крупного структурного образования – сферы отдыха (досуга), в состав которой входят услуги учреждений культуры, спортивных, зрелищных и развлекательных предприятий, которые, несомненно, имеют рекреационное значение, однако обладают значительной отраслевой спецификой. Правомерность такого объединения подтверждается принятой во всём мире терминологией, согласно которой под туризмом подразумевается «деятельность лица, путешествующего в место, находящееся вне его обычной среды на срок, не превышающий определённый период времени, и, главной целью путешествия которого не является занятие деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемом месте».

Основой и предпосылкой существования различных видов рекреационных услуг являются рекреационные потребности человека, наличие свободного времени и материальные возможности, а также обладание людей свободой передвигаться из одного места в другое.

#### ПК 1.2 Информирование потребителя о туристских продуктах

Туристская фирма ООО «Планета Лайн» обязуется своевременно предоставлять туристам точную и корректную информацию, касающуюся туров.

Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

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

2) об общей цене турпродукта в рублях, о правилах и условиях его эффективного и безопасного использования потребителем (туристом);

3) о третьих лицах (партнерах по ведению туристского бизнеса), которые будут оказывать отдельные туристские услуги, включенные в турпродукт;

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

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

6) о традициях местного социума, о религиозных обрядах, святынях, памятниках культуры, истории и природы, а также об иных туристских аттракторах, которые находящиеся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения туристской поездки);

7) о порядке доступа к туристским ресурсам, учитывая ограничительные меры, принятые в стране (месте) временного пребывания;

8) об угрозах и опасностях, которые потенциально могут подстергать туриста во время совершения туристской поездки, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если турист намерен организовать туристскую поездку в страну (место) временного пребывания, где имеется риск подвергнуться инфекционным заболеваниям;

9) о возможных рисках, а также их последствиях для здоровья и жизни туриста, если он намеревается совершить туристскую поездку, которая связана с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, пещерные и водные объекты, занятие активными и экстремальными видами спорта и туризма);

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

11) об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату

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

12) о пограничных, таможенных, санитарно-эпидемиологических, медицинских и иных формальностях (в объеме, необходимом для совершения туристской поездки);

13) о местоположении и контактах дипломатических и консульских учреждений РФ, расположенных в месте временного пребывания, куда турист имеет возможность обратиться, если в стране (месте) временного пребывания произойдут чрезвычайные ситуации или иных обстоятельства, несущие в себе угрозу жизни и здоровья туриста, а также в случаях возникновения опасности причинения урона его имуществу;

14) о контактных координатах (адрес, место пребывания и номер телефона) в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних туристов в случае, если турпродукт включает в себя организованный выезд данной потребительской группы без сопровождения родителей, (усыновителей, опекунов или попечителей);

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

16) об обеспечении экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации турпродукта (для туроператоров, занимающихся выездным туризмом);

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

18) об иных особенностях туристской поездки.

ПК 1.3 Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

Туроператорская деятельность заключается в формировании, продвижении и реализации туристского продукта. Туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщая их услугами, предоставляемыми поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров и предоставляемых услуг, подготавливает информационный материал, формирует итоговую стоимость туристского продукта, передает готовый турпродукт турагентству.

Турагент – лицо, занимающееся продвижением и реализацией готового турпродукта, является посредником между туроператором и потребителем. То есть, турагент приобретает у туроператора сформированный тур и продвигает его среди туристов.

Осуществление туристских операций предполагает установление и поддержание определенных взаимоотношений между туроператором и турагентом. Данный процесс имеет следующий вид:

- публичная оферта туроператора;
- заключение договора между туроператором и турагентом;
- рассылка туроператором предложений (прайс-листов) и рекламных материалов;
- заявка турагента на бронирование туристского продукта;
- подтверждение заявки туроператором и выставление счета;
- оплата счета турагентом и передача туроператору документов туриста.

Турагент является, своего рода, уполномоченным принципала, то есть туроператора.

Различают три специфические формы сотрудничества туроператора и турагента:

1) названный принципал – продажа туристского продукта от имени и по поручению принципала. Вся документация заполняется от имени принципала, но агент указывается. Вся ответственность за туристский продукт лежит на принципале. Агент же формально никакой ответственности перед туристом не несет;

неназванный принципал – продажа агентом туристского продукта от своего имени, но по поручению принципала. Все возможные претензии по туристскому продукту клиент должен в данном случае предъявить турагенту, который далее по регрессному иску передает их туроператору;

2) нераскрытый принципал – турагент может взять на себя ряд туроператорских функций и продавать собственный туристский продукт, поглощающий продукт принципала. Например, агент в том или ином регионе добавляет к продукту туроператора проезд к месту отправления в зарубежный тур, предоставляя гостиничные услуги, и тем самым продает

сложный многозвеньевой тур, в котором продукт принципала является одним из звеньев. В этом случае вся ответственность за совокупный тур лежит на турагенте.

#### ПК 1.4 Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя

Прием заявки на оказание туристских услуг и расчет стоимости по услуге происходит в соответствии с локальным актом, разработанным в фирме – «Публичной офертой на оказание туристических услуг».

Публичная оферта на оказание туристических услуг. Общие положения:

1) настоящая публичная оферта на оказание туристических услуг (далее – Договор) заключается в особом порядке: путем акцепта настоящего Договора, содержащего все существенные условия Договора, без подписания сторонами;

2) настоящий Договор является договором присоединения. Фактом, подтверждающим принятие изложенных ниже условий, и акцептом настоящей публичной оферты является заказ услуг и их последующая оплата;

3) настоящий Договор считается заключенным с момента его акцептации и действует до исполнения сторонами всех своих обязательств по настоящему Договору.

Себестоимость каждого тура зависит от имиджа турфирмы, видов услуг, стоимости транспорта, класса отеля и прочих внешних и внутренних социально-политических факторов. Необходимо отметить, что турфирма политику цен на турпродукт разрабатывает как на длительный срок, так и приспосабливается к меняющимся условиям рынка.

Ценообразование в сфере услуг (в том числе в туризме) имеет ряд отличительных свойств:

1) услуги туризма представляют собой конечный продукт, предназначенный непосредственно для потребления, поэтому цены на услуги – это розничные цены;

2) процессы производства, реализации и потребления услуг не совпадают во времени, поэтому применяется сезонная дифференциация цен и тарифов. Спрос на услуги туризма носит ярко выраженный сезонный характер. Цены на турпродукт резко колеблются в зависимости от сезона (зимний, летний, межсезонье);

3) турпродукт в большинстве случаев представляет собой пакет услуг, рассчитанный на группу людей. В нее входят как туристы, так и лица, сопровождающие группу на конкретном маршруте (гид-переводчик, групповод, водитель автобуса). Чем больше численность группы, тем ниже стоимость тура в расчете на одного человека;

4) цены на определенные виды услуг могут не входить в стоимость турпакета. Они оплачиваются каждым туристом в отдельности;

5) цена тура на одного человека зависит от количества туродней. Чем продолжительнее тур, тем при прочих равных условиях он дороже будет стоить;

- б) цена тура зависит от его вида. Цена индивидуального тура выше, чем группового;
- 7) цена тура зависит от возрастного состава туристов, так как на многие услуги (проживание, экскурсии) детям, школьникам и студентам предоставляются скидки.

#### ПК 1.5 Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)

Пакетный тур представляет собой комплексное туристское предложение, которое включает в себя перелет, проживание, визовую поддержку, страхование, трансфер и дополнительные услуги.

Необходимая туристская документация по реализуемому туру:

1) 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;

2) страхование на время поездки за границу – это защита здоровья и имущества туриста в путешествии, то есть:

- 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 туриста причинам;
- компенсация в случае повреждения, утраты или задержки багажа;
- возмещение расходов в случае причинения вреда по неосторожности третьим лицам;

3) ваучер – документ, по которому в стране отдыха туристу будут предоставлены забронированные и оплаченные услуги. Выписывается на двух языках. При отсутствии ваучера услуги не предоставляются.

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

Визовая поддержка – услуга по подготовке визовых документов и консультации по всем вопросам, связанным с оформлением, получением необходимых документов для открытия виз.

Виза – это разрешительный документ, дающий право человеку на пересечение тех или иных границ. Как правило, под визой понимается фактическое разрешение иностранцу на въезд на территорию другого государства. Существуют также «выездные» визы, дающие право на выезд из страны.

Услугу визовой поддержки можно получить непосредственно в турагентстве, предоставив всю необходимую документацию.

Обязательные условия для получения визы:

- своевременное предоставление компании актуальных и достоверных данных паспорта гражданина Российской Федерации;
- предоставление действующего заграничного паспорта;
- заявление установленной формы;
- фотографии установленного формата и количества;
- билеты;
- выписка со счета в банке с минимальной и более суммой допустимого остатка;
- справка с места работы с указанием должности и заработной платы;

Причины отказа в выдаче визы могут быть следующими:

- а) предоставление ложных или неактуальных сведений;
- б) неполный пакет документов;
- в) неправильно оформленные документы;
- г) наличие судимости, не допускающей пересечения человеком границы принимающего государства;
- д) отсутствие медицинской страховки;
- е) турист является военнослужащим.

Туристская фирма ООО «Планета Лайн» предоставляет визовую поддержку своим клиентам при ее необходимости. В случае отказа консульством в выдаче визы, фирма проводит анализ проблемы и имеет право подать апелляцию. Также ООО «Планета Лайн» занимается консультацией туристов, нуждающихся в визовой поддержке.

#### ПК 1.7 Оформление документов строгой отчетности

Турист, при оформлении тура в туристской компании ООО «Планета Лайн», получает на руки документы, подтверждающие его право на получение оплаченных туристских услуг, а также полную, исчерпывающую и достоверную информацию о туре, нахождении в стране (месте) временного пребывания и другую.

К данным документам относятся:

- договор о реализации турпродукта;
- туристская путевка;
- информационный лист к путевке;
- ваучер;
- памятка.

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.

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

Информационный лист – письмо, адресованное каждому участнику поездки, в котором пошагово прописан план тура.

Туристский ваучер – документ, подтверждающий приобретение туристских услуг, по которому осуществляется их реализация в стране (месте) временного пребывания туриста.

Туристская памятка – это информационный листок к туристской путевке, содержащий полезную информацию о стране пребывания, правилах поведения, прохождения таможи, телефоны для экстренных случаев, возможно – краткий словарь-разговорник.

#### ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

ПК 2.1 Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

Руководитель туристской группы ООО «Планета Лайн» во время сопровождения тургруппы отвечает за дисциплину и порядок внутри группы, полное и качественное обслуживание, соблюдение сроков пребывания за рубежом, ответственен за соблюдение маршрута следования, безопасность жизни и здоровья туристов, сохранность имущества туристов, охрану окружающей среды.

Сопровождающий туристских групп – это тот, кто профессионально сопровождает частных лиц или группы людей в туристских поездках по национальной территории или за границу; предоставляет значительную информацию и полезные сведения в местах транзитного проезда вне сферы компетенции местного гида. Обычно, это профессионал, работающий по поручению туроператора, турагентства или местных органов развивающих туристские предложения. Сопровождающий может снять с маршрута туриста, грубо нарушающего правила поведения.

Сопровождающий тургрупп должен также всегда присутствовать в самых деликатных и проблематичных ситуациях поездки, таким образом, своим профессиональным участием он должен разрешить любое затруднение. К примеру, он должен помочь и решить ситуацию для членов своей группы в случае болезни, несчастного случая, пропажи или кражи документов, посредством необходимых контактов с посольствами, консульствами и полицейскими участками.

Обязанности сопровождающего тургруппы:

- представлять турагентство для поставщиков туруслуг и для туристов;
- проверять и подтверждать все структуры и услуги;
- контроль наличия всех участников на момент отъезда;
- предоставление участникам детальной программы поездки;
- обеспечение коммуникабельности между собой всех членов тура, для того чтобы группа (сформированная часто из людей, которые не знакомы друг с другом перед поездкой) сплотилась и стала единым целым;
- предоставление общей информации о посещаемых местах (не заменяя местного гида) и обеспечение всех туристов компетентной помощью в случае возникновения небольших или же серьезных затруднений, которые могут возникнуть в поездке;
- внимательное выполнение заранее разработанной программы турпоездки, соблюдая расписание и время назначенных встреч;

Руководитель туристской группы должен знать программу обслуживания и обеспечить ее выполнение. Он должен иметь четкое представление об условиях обслуживания группы в каждом пункте маршрута, порядке и правилах проезда, размещения, питания. Одна из важных функций сопровождающего туристской группы – оформление прибытия и отправления туристской группы по маршруту следования. При задержке рейсов руководитель обязан сообщить принимающей и отправляющей турфирме время выбытия или об отказе группы от дальнейшего путешествия и других изменениях на маршруте. Сопровождающий туристской группы отвечает за дисциплину, порядок и технику безопасности на протяжении всего путешествия. В случае необходимости руководитель принимает меры по оказанию медицинской помощи туристам, содействует их госпитализации и сообщает об этом в турфирму.

#### ПК 2.2 Инструктирование туристов о правилах поведения на маршруте

Экскурсовод (руководитель) туристской группы ООО «Планета Лайн» должен ознакомить всех участников с инструкцией по обеспечению безопасности на экскурсионных маршрутах и требовать их неукоснительного выполнения. В инструктаже экскурсионного маршрута подробно описано что обязаны делать туристы и руководитель туристской группы, на что имеют право, и что запрещается.

Инструктаж туристов перед поездкой является очень ответственным моментом и завершающим этапом работы с клиентом перед началом путешествия. Поэтому менеджеры туристской организации должны предоставить полную информацию о предстоящем туре и ответить на все вопросы клиентов. Инструктаж проводится в устной форме. Основные

положения устного инструктажа изложены в приложении к договору «Перечень информации, доведенной до Заказчика» и обязательно подписываются туристами.

Менеджер туристской организации должен подготовить памятку туристу о поездке, содержащую следующую информацию:

- 1) страна следования;
- 2) дата и время вылета в страну следования, время прибытия клиента в аэропорт;
- 3) дата и время вылета из страны следования, время прибытия самолета в аэропорт (Россия);
- 4) время подачи трансфера до отеля;
- 5) время отъезда из отеля в аэропорт;
- 6) название принимающей фирмы с ее координатами;
- 7) название отеля с его координатами;
- 8) название таблички для встречи туристов в аэропорту страны следования (для встречи групп на табличке пишется название принимающей или отправляющей фирмы; для индивидуальных клиентов – их фамилии);
- 9) прохождение таможенного досмотра на границе Российской Федерации;
- 10) сведения о погодных условиях на момент путешествия;
- 11) адреса и телефоны российских посольств и консульств на территории страны пребывания;
- 12) информация российского консульства о правах и обязанностях иностранцев в данной стране;
- 13) телефоны скорой помощи, полиции, пожарной службы, такси;
- 14) телефоны диспетчеров русскоговорящей службы;
- 15) правила безопасности и факторы риска и другое.

### ПК 2.3 Координация и контроль действий туристов на маршруте

К туристским походам, экскурсиям, экспедициям допускаются учащиеся, имеющие медицинский допуск и прошедшие инструктаж по технике безопасности. При проведении туристского похода, экскурсии, экспедиции соблюдать требования «Инструкции по организации и проведению туристских мероприятий с обучающимися образовательных учреждений системы Московского комитета образования.

При проведении туристских походов, экскурсий, экспедиций необходимо учитывать возможное воздействие на участников следующих опасных факторов:

- а) потертости ног при неправильном подборе обуви;
- б) травмы и раны при неправильном использовании острых и режущих предметов, огня и кипятка;

в) заражение желудочно-кишечными заболеваниями при употреблении воды из непроверенных открытых водоемов;

г) отравление ядовитыми растениями, плодами, грибами;

д) самовольное оставление участниками места расположения группы.

При проведении туристских походов, экскурсий, экспедиции в группе должна быть медицинская аптечка с набором необходимых медикаментов.

При несчастном случае, признаках заболевания участник обязан немедленно сообщить об этом руководителю.

#### ПК 2.4 Обеспечение безопасности туристов на маршруте

Безопасность туризма: безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также нанесение ущерба окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства при совершении путешествий.

Безопасность туристской услуги: отсутствие недопустимого риска, нанесение ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов во время совершения путешествия (экскурсии), а также в местах пребывания на маршруте.

Снижение риска травмоопасности обеспечивается:

- соблюдением туристами правил проезда на транспортных средствах;
- соблюдением обслуживающим персоналом правил пассажирских перевозок;
- установкой защитных устройств и ограждений при пользовании подвижными механизмами (подъемниками, канатными дорогами), прохождении опасных участков территории (осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс);
- использованием средств индивидуальной защиты (страховочных веревок при пересечении сложных участков туристского маршрута, шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного туристского снаряжения);
- соблюдением эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю;
- соблюдением строительных требований к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов, предъявляемых к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, автомобилей, плавсредств и прочего);
- соблюдением правил эксплуатации инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и прочего), обеспечивающих его безопасную работу;
- предупреждающим информированием туристов о факторах риска получения травм.

#### ПК 2.5 Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной

Проблема обеспечения качества продукции носит в современном мире универсальный характер. От того, насколько успешно она решается, зависит многое в развитии любой

отрасли. Однако показатели качества, а также проблемы, связанные с выпуском качественной продукции, специфичны для каждой отрасли, в том числе и для сферы туризма.

Стандарт – нормативный документ, разработанный на основе соглашения большинства заинтересованных сторон и принятый признанным органом или утвержденный предприятием, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы, характеристики, требования и методы, касающиеся определенных объектов стандартизации, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области.

По Закону РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» граждане Российской Федерации имеют право на надлежащее качество и безопасность товаров, работ и услуг.

В услугах выделяют два направления регулирования качества:

а) материальное (объективное), которому соответствуют количественные характеристики, т. е. показатели или параметры качества, измеряемые и выраженные числом и размерностью, имеющие стандартные методы определения (расчет, анализ, измерение);

б) нематериальное (субъективное), которому соответствуют качественные характеристики, зависящие от субъективного восприятия потребителя, оцениваемые экспертами органами чувств.

Это комфортность, удобство, эстетика интерьера, этика общения, вежливость, чуткость, доступность персонала, то есть вся совокупность характеристик культуры обслуживания.

Качество туристского обслуживания является одним из важнейших факторов успешной деятельности туристского предприятия ООО «Планета Лайн». Качество становится незаменимым инструментом в конкурентной борьбе. Туристы, которые довольны обслуживанием в гостиницах, ресторанах, бюро услуг, туристских комплексах определенных стран, становятся их активными пропагандистами. Они многократно посещают эти места, способствуя увеличению потоков туристов, создавая высокую репутацию понравившимся им туристским районам. Качество обслуживания, в конечном счете, способствует повышению экономической эффективности туризма.

#### ПК 2.6 Оформление отчетной документации 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.

Отчет – документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период времени, выполнении мероприятий, поручений, заданий, представляемый руководителю структурного подразделения, организации или вышестоящему органу. В отчете дается описание выполненной работы и заключение, в котором анализируются ее итоги и излагаются выводы и предложения. Если отчет содержит результаты работы, которая ранее планировалась, последовательность изложения отчета должна соответствовать последовательности расположения заданий в плановом документе.

Отчет о походе – это документ, содержащий в систематизированном виде основные сведения о проведенном туристском походе, подводит его итоги, на основании которых даётся объективная оценка действиям туристской группы на маршруте. Составляется по окончании похода руководителем группы для представления в организацию, проводившую туристский поход, и для дальнейшей передачи полученной в нём информации другим туристским группам. Это документ, по которому МКК (Маршрутно-квалификационная комиссия) оценивает реальный опыт группы, оценивает действия туристов на маршруте и грамотность тактических решений. На основании отчетов МКК решает вопрос о зачете похода и присвоения разрядов. На основе отчетов судейские коллегии проводят чемпионаты по туризму.

Справка о зачете похода – является именным официальным документом, подтверждающим туристский опыт, и выдается она МКК после прохождения туристом категорированного или степенного похода по результатам сданного отчета о походе.

#### ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

##### ПК 3.1 Оформление отчетной документации о туристской поездке

Транспорт – одна из важнейших составных частей материальной базы экономики любой страны. С давних времен транспорт являлся двигателем прогресса. Человек использовал любые подручные средства для перевозки людей и грузов. С изобретением колеса, а несколько позже и различных типов двигателей человек стал соответственно развивать и средства передвижения: повозки, кареты, пароходы, паровозы, самолеты. Это позволяло совершать поездки на большие расстояния и с различными целями.

Транспорт – отрасль материального производства, занятая перевозкой пассажиров и багажа.

Транспортные путешествия – это путешествия организованных групп туристов при наличии путевок (ваучеров) по разработанным маршрутам с использованием различных транспортных средств.

С развитием туризма транспортные пути будут постоянно расширяться, так как увеличение спроса на путешествия оказывает положительное влияние на развитие транспортной инфраструктуры. Транспорт же, в свою очередь, позволяет расширять географию путешествий. Происходит полезное и выгодное для двух сторон взаимовлияние.

Транспортные услуги – один из основных видов услуг в туризме. На них приходится и основная доля в структуре цены тура. Различные виды транспорта используются туристскими организациями для перевозки туристов во время путешествий.

Автомобильный транспорт можно с полным правом назвать транспортом всеобщего применения, так как он используется повсеместно: от трансферов и экскурсий, внутримаршрутных перевозок автобусами до аренды малолитражных автомобилей туристами для личного пользования на отдыхе. Автобусы и автомобили транспорт местного и внутрирегионального значения. Особой популярностью пользуются автобусные экскурсионно-познавательные туры с посещением нескольких городов и достопримечательных мест. Для туристов удобно, что они могут разъезжать по маршруту и в пределах города на своем транспорте. Правда, с парковкой возникают трудности во многих городах Европы и России.

Главный конкурент автобусов в групповых перевозках – железная дорога. В пределах нашей страны она имеет некоторый приоритет и перед авиационными перевозками (по групповым внутрироссийским маршрутам). Преимуществом железнодорожных перевозок

являются также более низкие тарифы и (в зарубежных странах) разветвленная система скидок, проездных билетов и тому подобное, позволяющих путешествовать по значительно более низким ценам. Однако ни автобусные, ни железнодорожные перевозки не конкурируют с авиацией на дальних расстояниях.

Водный транспорт, речной и морской сами по себе уже вызывают образ туристского круизного обслуживания и используются в туризме достаточно активно. Водные путешествия имеют ряд как преимуществ, так и недостатков по сравнению с другими видами транспорта. Наиболее значимыми преимуществами являются высокий уровень комфорта, большой объем единовременной загрузки, возможности реализации различных видов и целей туризма (познавательный, бизнес-туризм, учебный, шоп-туризм и другие), полноценного отдыха, полный комплекс жизнеобеспечения. Основными недостатками можно назвать невысокую скорость передвижения транспортных средств, высокие тарифы, ограничение мобильности, а зачастую и подверженность части людей «морской болезни» на морских круизах.

Основной проблемой в настоящее время при организации автобусных туров является недостаток автобусов хорошего качества. Автобусы высокого класса на отечественном туристском рынке – это большая редкость, а отечественные автобусы, к сожалению, отстают от мировых стандартов качества.

При планировании своего путешествия туристы учитывают такие факторы: скорость доставки до цели поездки, комфорт путешествия, стоимость, возможность перевозки багажа и его вес, возможность остановки в пути следования, условия питания, уровень шума и вибрации, условия для сна и отдыха, возможность широкого обзора во время поездки, наличие неблагоприятных экологических факторов, безопасность.

Чем больше набор положительных факторов, тем выше стоимость транспортного путешествия, однако, ни одно транспортное средство не удовлетворяет всему набору требований.

Таким образом, совмещение на маршруте разных видов транспорта является наиболее оптимальным вариантом для комфортного передвижения туристов.

ПК 3.2 Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Маркетинговые исследования в туризме – представляет собой комплекс научных методов сбора, обработки и анализа данных с целью принятия управленческих решений в области маркетинга. Маркетинговые исследования в туризме являются функцией, связывающей через информацию туристское предприятие с рынками, потребителями, конкурентами и другими элементами среды его функционирования.

Наиболее типичными задачами исследователей маркетинга являются: изучение характеристик рынка, замеры потенциальных возможностей рынка, анализ распределения долей рынка между фирмами, анализ сбыта, изучение тенденций деловой активности, изучение товаров конкурентов, краткосрочное прогнозирование, изучение реакции на новый товар и его объём, долгосрочное прогнозирование, изучение политики цен.

### ПК 3.3 Формирование туристского продукта

Туристский продукт – комплекс услуг, работ, товаров, необходимых для удовлетворения потребностей туриста в период его туристского путешествия. Турпродукт является уникальным товаром, продвигается на рынок как единое целое.

Формирование туристского продукта – это деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт.

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 прочие.

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, 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.

#### ПК 3.4 Расчет стоимости туристского продукта

Цена турпродукта определяется путем расчета издержек производства и обслуживания, накладных расходов и прибавления к этой сумме величины желаемой прибыли. Спрос при этом учитывается.

В общем виде цена тура для продажи состоит из трех основных компонентов – суммы расходов (себестоимости или полных издержек), прибыли (сумма наценки) и налогов (НДС).

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.

Прибыль, закладываемая в стоимость туристского продукта, устанавливается туристским предприятием в процентах к себестоимости затрат. Размер процента зависит от спроса на данный туристский продукт.

## 6 Индивидуальное задание

### Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта

Законодательство в области туризма, призвано полностью описать сам тур, процессы его производства и услуги, предоставляемые туристам. Это необходимо для четкой, оперативной и гибкой работы, а также для возможности постоянного контроля за содержанием тура, его выполнением и для работы над его совершенствованием.

Туристический продукт подразумевает комплекс услуг, то есть совокупное сочетание номеров для проживания, экскурсий, билетов для перелета и тому подобное. При этом, услуги могут оказываться как в купе, так и по отдельности.

Оказание туристических услуг требует составления различных документов. Наиболее важными из них являются договор на оказание туристических услуг и бронирование авиа, ж/д и автобусных билетов. Договор является основным юридическим документом, в котором прописываются все условия предоставляемых услуг. Благодаря договору клиент получает гарантии того, что все услуги будут оказаны в полном объеме и качественно.

Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем в письменной форме считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора о реализации туристского продукта.

Договор на туристское обслуживание является консенсуальным, двусторонне-обязывающим, возмездным. Также этот договор можно отнести к публичным и договорам присоединения.

К существенным условиям договора о реализации туристского продукта относятся:

- полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора;
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;
- общая цена туристского продукта в рублях;
- информация о потребительских свойствах туристского продукта – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного

пробывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- права, обязанности и ответственность сторон;
- условия изменения и расторжения договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора;
- сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком требований о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо требований об уплате денежной суммы по банковской гарантии, а также информация об основаниях для осуществления таких выплат по договору страхования ответственности туроператора и по банковской гарантии.

Предметом договора на туристское обслуживание (объектом правоотношения, возникающего из такого договора) является деятельность туристической фирмы, в результате которой турист становится кредитором по обязательствам оказать услуги, входящие в путешествие, то есть реализовать тот самый туристский продукт.

Схематически обслуживание туриста в офисе турфирмы выглядит следующим образом:

- 1) турист выбирает тур (направление, транспорт, длительность, размещение, питание, экскурсионную программу);
- 2) менеджер турфирмы принимает у клиента заявку на бронирование и на ее основе оформляет и направляет лист бронирования для подтверждения брони у туроператора;
- 3) заявка на бронирование тура принимается туроператором в произвольной письменной или электронной форме. Обязательное условие при подаче заявки – наличие данных: ФИО, дата рождения, паспортные данные, сроки действия паспортов на каждого из забронированных туристов. Заявка должна быть оформлена на фирменном бланке за подписью уполномоченного лица, ответственного за исполнение обязательств турагента перед туристом (заказчиком), с указанием контактных данных (телефон, электронная почта, мобильный телефон);
- 4) туроператор рассматривает заявку, проверяет действительность паспорта туриста, сравнивает цены и посылает запрос в гостиницу для подтверждения брони;
- 5) при наличии в выбранной гостинице указанного типа номера заявка подтверждается, и информация об этом передается отправляющему туроператору, а затем турагентству. При отсутствии мест сообщается об отказе;

6) заявка, принятая туроператором к производству, направляется турагенту в форме бланка-заказа. Бланк-заказ содержит сведения о компонентах, входящих в состав тура, список туристов и рассчитанную цену тура;

7) турагент оформляет необходимые документы: путевку, договор о продаже, ваучер, памятку, анкету туриста, выезжающего за рубеж (в страны визового посещения);

8) клиент оплачивает турпакет. Возможна оплата наличными деньгами в кассу турфирмы или безналичным перечислением. Некоторые турагенты берут предоплату;

9) менеджер инструктирует туриста, знакомя его с особенностями предстоящего тура, правилами поведения в стране пребывания, погодой, эпидемиологической обстановкой, безопасностью.

Туристская путевка – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности, который является неотъемлемой частью договора о реализации туристского продукта и оформляется после его подписания между туроператором или турагентом и заказчиком туристского продукта. По своей юридической силе турпутевка приравнивается к кассовому чеку и предназначена для осуществления наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт.

Расчет стоимости тура производится по специальным формулам. При расчете стоимости тура, туроператор рассчитывает себестоимость, цену тура, общегодовые выручку и затраты, налоги и чистую прибыль. Стоимость тура формируется из услуг, входящих в программу тура, а так же дополнительных услуг, таких как виза, страховка.

## Заключение

В процессе прохождения производственной практики были закреплены знания, полученные на лекционных и практических занятиях, приобретены практические навыки. Для примера исследования была выбрана туристская фирма ООО «Планета Лайн».

Турфирма ООО «Планета Лайн» была основана 6 апреля 2006 года Прокоповой Еленой Викторовной, которая сейчас является действующим директором предприятия. Туроператор компании Coral Travel. Основные виды деятельности турфирмы – выездной и внутренний туризм, также организация выездов детских творческих и спортивных коллективов. Основными направлениями являются азиатские страны (КНР, Япония, Сингапур, Таиланд, Вьетнам, Южная Корея, Филиппины, Малайзия) и внутренний туризм по Приморскому краю.

В ходе прохождения практики было выявлено, что данная турфирма пользуется большой популярностью среди туристов. «Планета Лайн» имеет немало конкурентов на Дальнем Востоке, однако за 11 лет своей работы сильно полюбилась потребителям. Небольшой штат сотрудников необычайно предан своей работе, что располагает туристов к выбору именно этой турфирмы.

Показатель качества обслуживания в турфирме определяется:

- а) оперативностью работы по подбору и организации туров по запросам клиентов;
- б) вежливостью обслуживания, которое выражается в радушии сотрудников туристской фирмы, их внимании к запросам каждого клиента, терпении при обсуждении маршрута;
- в) соответствием предлагаемого тура реальному содержанию;

Руководству предприятия удалось организовать достаточно эффективную систему хозяйствования как в отношении внутреннего окружения (персонал, управление конфликтами и стрессами), так и в отношении внешней среды (постановка маркетинговой деятельности, принятие различных управленческих решений).

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Туризм. Понятие, цели, значение, функции туризма. – URL: <https://studfile.net/preview/9031658/page:5/> (дата обращения: 27.11.2023).
- 2 Туристская фирма «Планета Лайн». Главная страница. – URL: <http://planetaline.ru/> (дата обращения: 28.11.2023).
- 3 Организационная структура турфирмы, сотрудники туристского агентства. – URL: <https://raydget.ru/2695-organizatsionnaya-struktura-turfirmy/> (дата обращения: 30.11.2023).
- 4 Организационная структура турфирмы – Студопедия. – URL: [https://studopedia.ru/6\\_9086\\_organizatsionnaya-struktura-turfirmi](https://studopedia.ru/6_9086_organizatsionnaya-struktura-turfirmi) (дата обращения 30.11.2023).
- 5 ООО "Туристская фирма Планета Лайн", Владивосток. – URL: [https://www.audit-it.ru/contragent/1062539032445\\_](https://www.audit-it.ru/contragent/1062539032445_) (дата обращения 30.11.2023).
- 6 Обслуживание клиентов. – URL: <https://www.oracle.com/cis/cx/service/what-is-customer-service/> (дата обращения: 30.11.2023).
- 7 Информационные технологии в офисе туристского предприятия. – URL: <https://studfile.net/preview/5714884/page:57/> (дата обращения 02.12.2023).
- 8 Культура предприятия – Культура предприятия. Система сервиса торговых услуг. – URL: [https://studbooks.net/993901/marketing/kultura\\_predpriyatiya](https://studbooks.net/993901/marketing/kultura_predpriyatiya) (дата обращения: 04.12.2023).
- 9 Технология продвижения и стимулирования продаж – Технология обслуживания клиента при продаже турпродукта. – URL: [https://studwood.net/1028493/turizm/tehnologiya\\_](https://studwood.net/1028493/turizm/tehnologiya_) (дата обращения: 04.12.2023).
- 10 Понятие системы безопасности в сфере туризма, ее цели, принципы и основные функции. – URL: <https://studfile.net/preview/8960008/page:3/> (дата обращения: 08.12.2023).
- 11 Общая характеристика безопасности туризма, исторические аспекты безопасности туризма – Безопасность туризма. – URL: <https://bstudy.net/693259/turizm/> (дата обращения: 08.12.2023).
- 12 Проблема повышения качества обслуживания клиентов в турагентстве – Повышение качества обслуживания клиентов в турфирме. – URL: [https://studbooks.net/782050/turizm/problema\\_povysheniya\\_kachestva\\_obslyzhvaniya\\_](https://studbooks.net/782050/turizm/problema_povysheniya_kachestva_obslyzhvaniya_) (дата обращения: 08.12.2023).
- 13 Визовая поддержка туристов – Организация туристской деятельности. – URL: [https://bstudy.net/835520/sport/vizovaya\\_podderzhka\\_turistov](https://bstudy.net/835520/sport/vizovaya_podderzhka_turistov) (дата обращения: 10.12.2023).
- 14 Общие требования к работе сопровождающего. – URL: <https://studfile.net/preview/5713826/page:3/> (дата обращения: 10.12.2023).

15 Методика организации и проведения массовых туристских мероприятий. – URL: [https://tourlib.net/books\\_tourism/ganopolsky18.htm](https://tourlib.net/books_tourism/ganopolsky18.htm) (дата обращения 12.12.2023).

16 Особенности организации, подготовки и проведения событийных видов туризма. – URL: <https://studfile.net/preview/5879144/page:5/> (дата обращения 15.12.2023).

17 Тур "Семейный праздник урожая" во Владивостоке 8 октября 2022 в Планета Лайн – URL: <https://www.vl.ru/afisha/vladivostok/event/167178> (дата обращения 15.12.2023).

18 Методика организации и проведения массовых туристских мероприятий. – URL: <https://allinweb.ru/turizm/14733/> (дата обращения 15.12.2023).

19 Документальное оформление тура. – URL: <https://studbooks.net/1172564/> (дата обращения: 17.12.2023).

20 Особенности реализации туристского продукта, расчет стоимости туристского продукта. – URL: <https://www.consultant.ru/document> (дата обращения: 17.12.2023).

21 Туризм Планета Лайн г.Владивосток. – URL: <https://planetaline1.ru/> (дата обращения: 20.12.2023).

## Приложение А

## Схема проезда к ООО «Планета Лайн»

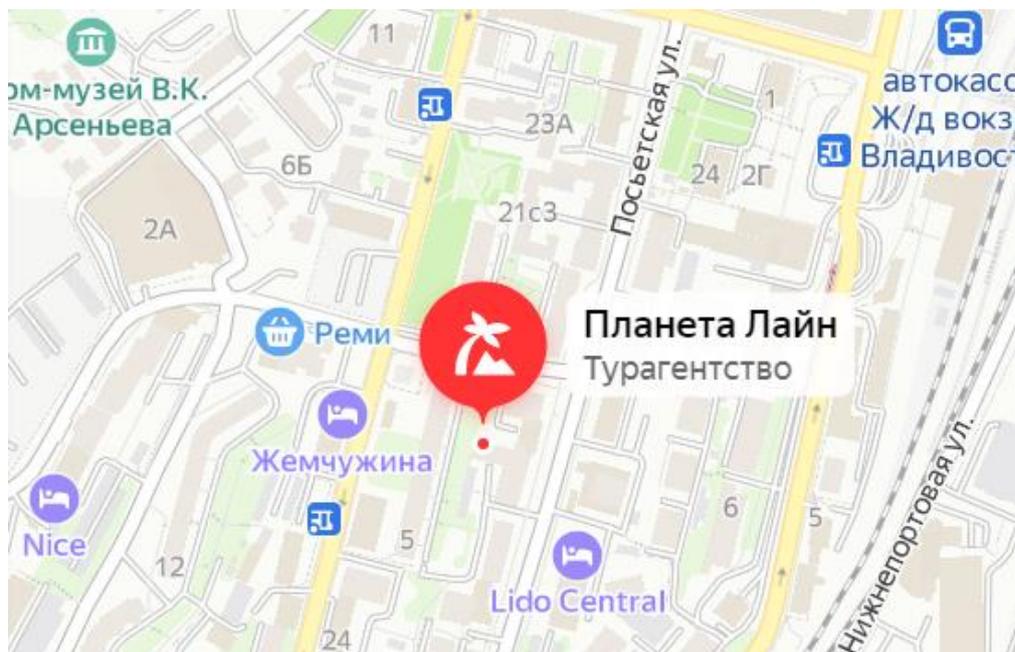


Рисунок А.1 – Схема проезда к ООО «Планета Лайн»

## Приложение Б

## Здание офиса ООО «Планета Лайн»



Рисунок Б.1 – Здание офиса ООО «Планета Лайн»

## Приложение В

## Главная страница веб-сайта ООО «Планета Лайн»

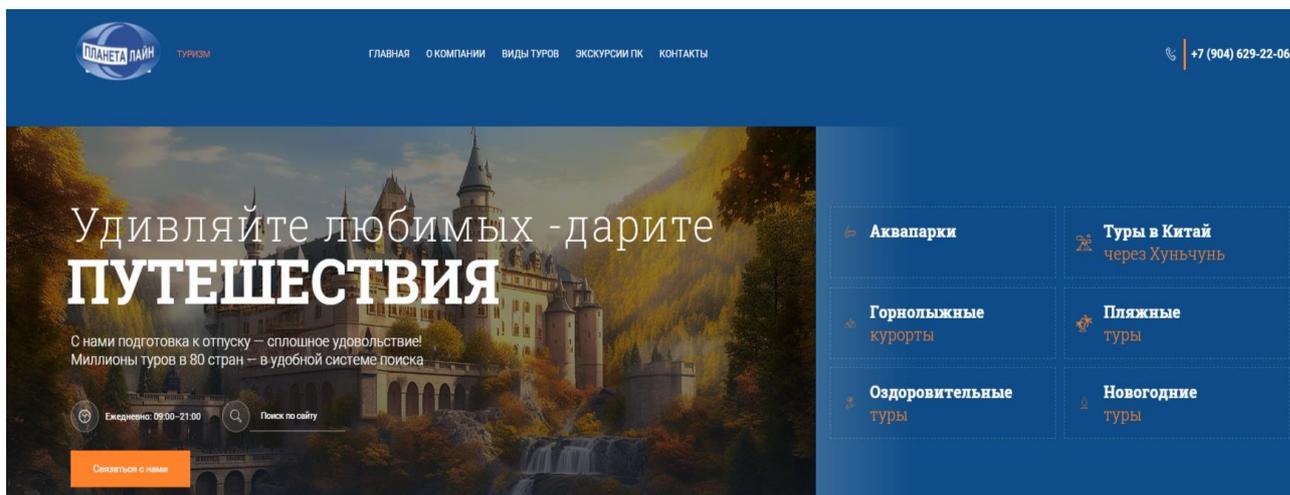


Рисунок В.1 – Главная страница веб-сайта ООО «Планета Лайн»

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

Студентка, Морозникова Вероника Вячеславовна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм, прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часа с «28» ноября 2023 г. по «25» декабря 2023 г. в организации ООО «Планета Лайн», Приморский край, г. Владивосток, п. Трудовое, ул. Дружбы, д.16

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	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	8
3	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов	8
4	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов	8
5	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта	8
6	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	8
7	Доставка туроператору пакета документов для получения виз	8
8	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности	8
9	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут	8
10	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках	8
11	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте	8
12	Взаимодействие со службами быстрого реагирования	8
13	Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания	8
14	Сбор и анализ документов строгой отчетности	7
15	Составление отчета руководителя туристской группы	7
16	Проведение анализа деятельности других туркомпаний	7
17	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	7
18	Работа с запросами клиентов	7
19	Составление отчета	12

Дата выдачи задания «28» ноября 2023 г.

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

Подпись руководителя практики

 / Григорьевская И.В., преподаватель  
Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студентка, Морозникова Вероника Вячеславовна, обучающаяся на 3 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошла производственную (по профилю специальности) практику в объеме 144 часа с «28» ноября 2023 г. по «25» декабря 2023 г. в организации ООО «Планета Лайн», Приморский край, г. Владивосток, п. Трудовое, ул. Дружбы, д.16

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление турагентских услуг	ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	Отлично
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов	Отлично
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов	Отлично
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукт	Отлично
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	Отлично
	ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Доставка туроператору пакета документов для получения виз	Отлично
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности	Отлично

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

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

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

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

Дата 24 декабря 2023 г.

Оценка *отлично*  
 \_\_\_\_\_ за практику \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия

*ТМ*  
 \_\_\_\_\_  
 подпись

*Тронова Е.В.*  
 \_\_\_\_\_  
 Ф.И.О.

М.П.



# ДНЕВНИК

## прохождения производственной (по профилю специальности) практики

Студент Морожникова Вероника Вячеславовна  
 Специальность/профессия «Туризм», специалист по туризму  
 Группа СО-ТУ-21-1  
 Место прохождения практики ООО «Планета Лайн»  
 Сроки прохождения с «28.11.2023» по «25.12.2023»

Инструктаж на рабочем месте «28» ноября 2023 г  
 Дата

  
 подпись

  
 Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
28.11.2022	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности: ознакомление с правилами безопасности при выполнении работ на предприятии, общее ознакомление с процессами работ на данном предприятии.	5	
29.11.2022	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	5	
30.11.2022	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов	5	
01.12.2022	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов	5	
02.12.2022	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта	5	
03.12.2022	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	5	
05.12.2022	Доставка туроператору пакета документов для получения виз	5	
06.12.2022	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности	5	
07.12.2022	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут	5	
08.12.2022	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках	5	
09.12.2022	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста на маршруте.	5	

10.12.2022	Взаимодействие со службами быстрого реагирования	5	Tup
12.12.2022	Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания	5	Tup
13.12.2022	Сбор и анализ документов строгой отчетности	5	Tup
14.12.2022- 15.12.2022	Составление отчета руководителя туристской группы	5	Tup
16.12.2022- 17.12.2022	Проведение анализа деятельности других туркомпаний	5	Tup
19.12.2022- 20.12.2022	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	5	Tup
21.12.2022- 22.12.2022	Работа с запросами клиентов	5	Tup
23.12.2021- 24.12.2021	Составление отчета	5	Tup
24.12.2022	Дифференцированный зачет	5	Tup

Руководитель

Tup  
подпись

Прасолова Е.В.  
Ф.И.О.

М.П.



Характеристика деятельности студента  
Морожниковой Вероники Вячеславовны  
группы СО-ТУ-21-1 при прохождении производственной  
(по профилю специальности) практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 01	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	<i>высокий</i>
ОК 02	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области. Оценка эффективности и качества выполнения	<i>высокий</i>
ОК 03	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	<i>высокий</i>
ОК 04	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные	<i>высокий</i>
ОК 05	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>высокий</i>
ОК 07	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	<i>высокий</i>
ОК 09	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	<i>высокий</i>
ОК 10	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	<i>высокий</i>
ОК 11	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	<i>высокий</i>

ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Предоставление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	<i>высокий</i>
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов	<i>высокий</i>
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	<i>высокий</i>
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Принятие денежных средств за оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности	<i>высокий</i>
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, выучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта	<i>высокий</i>
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	<i>высокий</i>
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности	Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта	<i>высокий</i>
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Контроль наличия туристов. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут	<i>высокий</i>
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут. Проведение инструктажей по технике безопасности	<i>высокий</i>
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста	<i>высокий</i>
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях	<i>высокий</i>
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания	<i>высокий</i>
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	<i>высокий</i>
ПК 3.1	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Составление отчета руководителя туристской группы	<i>высокий</i>
ПК 3.2	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских	Осуществление маркетинговых исследований.	<i>высокий</i>

	услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Проведение анализа деятельности туркомпаний других	<i>Высоцкий</i>
ПК 3.3	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	<i>Высоцкий</i>
ПК 3.4	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	<i>Высоцкий</i>

Руководитель практики (от организации) \_\_\_\_\_

*Е.В. Проколова*  
подпись

Проколова Е.В. рабочий тел. 8(423)261-02-90

М.П.



## Характеристика

Морожникова Вероника Вячеславовна, студентка 3 курса, специальности «Туризм», проходила производственную практику в туристской фирме ООО «Планета Лайн» с «28» ноября 2023 г. по «25» декабря 2023 г., расположенной по адресу: г. Владивосток, ул. Посьетская 15.

В ходе прохождения практики она проявила себя как ответственный и целеустремленный работник, легко находящий общий язык с коллективом. Соблюдала производственный режим и дисциплину работы. К поручениям руководителя практики относилась со всей ответственностью и инициативой, выполняла все поставленные перед ней задачи.

На основе полученного материала практикантка изучила экономические показатели предприятия, определила специализацию, ознакомилась с развитием различных направлений туризма. Оказала помощь сотрудникам в работе на компьютере и заполнении необходимой документации.

За время прохождения практики зарекомендовала себя с положительной стороны. К порученным заданиям относилась добросовестно, умело применяя знания, полученные в колледже.

По результатам практики заслуживает оценку «отлично».

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_ Е.В. Проколова

*Е.В. Проколова*

М.П.



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

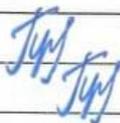
**НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ**

Студент Морожникова Вероника Вячеславовна  
Подразделение Академический колледж Группы СО-ТУ-21-2  
согласно приказу ректора № 10244-с от 21.11.2023 года  
направляется в ООО "Туристическая фирма Планеталайн", Приморский край, п. Трудовое  
для прохождения производственной (по профилю специальности) практики по  
специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 4 недели с 28.11.2023 года по 25.12.2023 года.

Руководитель практики Григорьевская И.В.



Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
ООО "Планета Лайн"	28.11.2023	
ООО "Планета Лайн"	25.12.2023	

