



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»

Академический колледж

## ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ 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 «11» мая по «21» июня 2022 года

Студент группы С-ТУ-21

  
подпись

Шинкаренко О.Д.

Наименование предприятия:  
Агентство по туризму Приморского края

Руководитель практики от предприятия

  
подпись

Удовенко Н.Г.

Отчет защищен:

с оценкой отлично Руководитель практики от ОО  Ермолович Л.О

Владивосток 2022

## Содержание

Введение .....	3
1 Общие сведения о деятельности агентства .....	5
1.1 История создания и развития агентства .....	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности агентства .....	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие с подразделениями .....	6
1.4 Основные задачи, виды деятельности агентства .....	10
2 Организационно-технологические аспекты деятельности агентства .....	12
2.1 Культура персонала в агентстве .....	12
3 Технология продвижения туризма в Агентстве по туризму .....	13
4 Система обеспечения безопасности .....	14
5 Технология формирования профессиональных компетенций .....	15
6 Индивидуальное задание .....	25
Заключение .....	26
Список использованных источников .....	27
Приложение А .....	28
Приложение Б .....	29

## Введение

Туризм – временные выезды граждан с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране или месте временного пребывания.

Туризм, помимо огромного экономического значения, играет большую роль в расширении границ взаимопонимания и доверия между людьми разных религий и культур. Его деятельность не ограничивается только торговлей товарами и услугами, но и поиском новых торговых партнёров. Она направляется также на установление взаимоотношений между гражданами разных стран для сохранения и процветания мира.

Укрепление международных отношений также является одной из причин для развития туризма каждой страны. Целью практики по получению изначальных профессиональных умений и способностей считается укрепление и углубление приобретенных теоретических знаний; овладение важными способностями и умениями по выбранной специальности. В рамках обучения по специальности «Туризм» я прошла практику в Агентстве по туризму Приморского края, на которой я овладела важными способностями и умениями по выбранной специальности, а также расширила представления о будущей работе.

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.

Задачи практики:

- осуществление маркетинговых исследований;
- проведение анализа деятельности туркомпаний;
- ведение документооборота с использованием информационных технологий;
- распространение рекламных материалов и сбор информации;
- использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- работа с информационными и справочными материалами;
- работа с агентскими договорами;
- анализ контроля качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- ведение деловой документации;
- разработка должностных инструкций;
- работа с различными техническими средствами современного офиса;

– применение способов саморегуляции эмоциональных состояний в управленческой деятельности;

- анализ технико-экономических показателей предприятия;
- анализ эффективности использования материальных ресурсов;
- анализ трудовых ресурсов предприятия;
- анализ затрат на производство;
- составления отчета по практике.

Объект анализа – Агентство по туризму Приморского края.

В процессе прохождения практики я ознакомилась с работой в агентстве, расширила круг знаний в этой сфере, изучила все аспекты и тонкости работы в офисе.

## 1 Общие сведения о деятельности агентства

### 1.1 История создания и развития агентства

Департамент туризма приморского края был создан 30 декабря 2014 года. Департамент сформировался Администрацией Приморского края, подчинялся и был подотчетен Губернатору края – Главе Администрации Приморского края и вице-губернатору Приморского края, курирующему вопросы экономики и развития предпринимательства, государственного заказа, туризма.

13 сентября 2019 года вышло постановление «Об утверждении Положения об агентстве по туризму Приморского края» № 519-па, которое было утверждено Администрацией Приморского края. Настоящее положение вступило в силу 1 января 2020 года.

Местонахождение предприятия: Приморский край, г. Владивосток, ул. Алеутская, 45-а, 4 этаж. Агентство по туризму Приморского края является органом исполнительной власти Приморского края, осуществляющим в пределах своих полномочий государственное управление в сфере туризма, организации и проведения азартных игр на территории Приморского края. Агентство формируется Правительством Приморского края, подчиняется и подотчетно Губернатору Приморского края и заместителю председателя Правительства Приморского края, курирующему деятельность агентства.

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

Организационно-правовая форма предприятия – Агентство.

Агентство руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, правовыми актами Президента РФ, Федерального агентства по туризму, Уставу Приморского края, законами Приморского края и так далее.

Основные нормативные документы:

- Закон Российской Федерации «О Государственной границе Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 2002 года №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 15 августа 1996 года № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;

– Закон Приморского края от 10 февраля 2014 года № 355-кз «О туризме и туристской деятельности на территории Приморского края»;

– Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках от 29 февраля 2000 года.

Как и у любого юридического лица, Агентство по туризму имеет следующие сведения:

- свидетельство о госрегистрации организации с указанием ИНН и ОГРН;
- устав;
- договор об учреждении;
- выписку из ЕГРЮЛ с кодами ОКВЭД, которые отражают направление деятельности;
- протокол и приказ о назначении руководителя.

Таким образом, основным документом, определяющим деятельность Агентства по туризму при правительстве Приморского края, является его Устав, зарегистрированный надлежащим образом.

### 1.3 Организационная структура и взаимодействие с подразделениями

Агентство по туризму Приморского края является органом исполнительной власти Приморского края, осуществляющим в рамках своих полномочий государственное регулирование в сфере туристской деятельности, а также в области управления игорной зоной «Приморье». Основной целью работы является повышение конкурентоспособности российского туристского продукта на внутреннем и международном туристских рынках, повышение его качества и доступности, обеспечение безопасности туризма в России и за рубежом.

Исполняющий обязанности руководителя агентства по туризму Приморского края – Крепский Арсений Петрович.

Руководитель агентства несет персональную ответственность за выполнение возложенных на агентство задач, и осуществление им своих полномочий и функций.

Он также подчиняется Губернатору Приморского края и заместителю председателя Правительства Приморского края, курирующему деятельность агентства.

Руководитель агентства имеет заместителя руководителя агентства, назначаемого на должность и освобождаемого от должности представителем нанимателя по представлению руководителя агентства.

Структура, штатная численность и Положение об агентстве утверждаются Правительством Приморского края по представлению руководителя агентства.

Полномочия руководителя:

- осуществляет общее руководство деятельностью агентства;

- распределяет обязанности между своими заместителями и сотрудниками агентства;
- в пределах своей компетенции издает приказы по вопросам внутренней организации работы агентства, иным вопросам, относящимся к компетенции агентства.

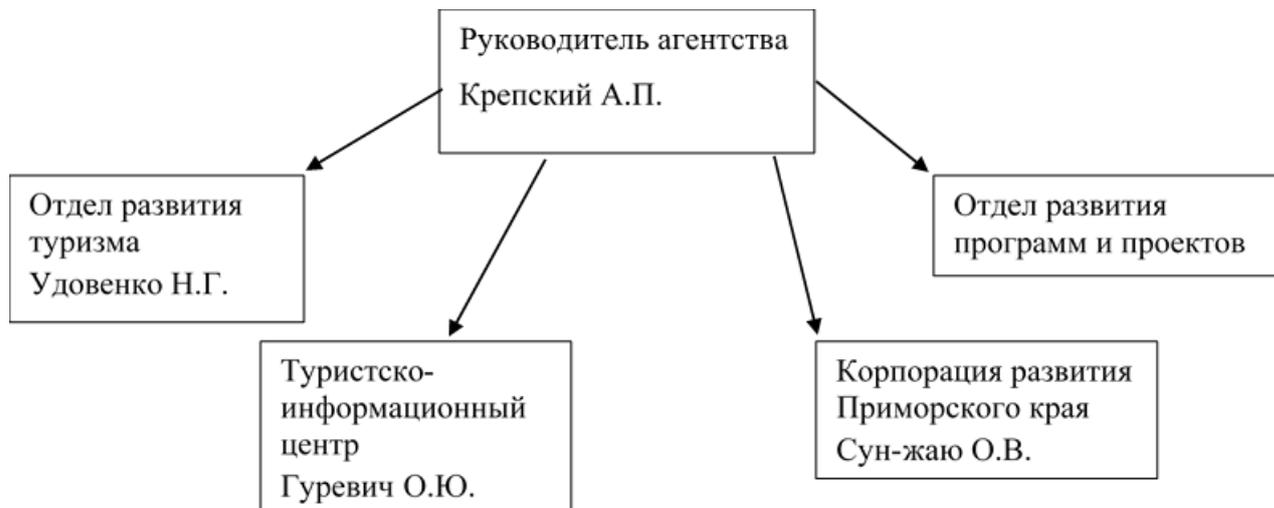


Рисунок 1-Схема организационной структуры предприятия

Основными подразделениями Агентства по туризму являются: АНО «Туристско-информационный центр» и АО «Корпорация развития Приморского края».

АНО «Туристско-информационный центр» это автономная некоммерческая организация «Туристско-информационный центр Приморского края» (далее - организация). Автономная некоммерческая организация, не имеющая членства, созданная на основе имущественного вноса учредителя в соответствии с законодательством Российской Федерации для достижения целей, предусмотренных настоящим Уставом. Организация создана на основании постановления Администрации Приморского края от 30 декабря 2013 года № 466-ра «О создании Автономной некоммерческой организации «Туристско-информационный центр Приморского края».

Задачи и функции:

- предоставление информационных услуг в сфере туризма;
- создание комфортной информационной среды в сфере туризма Приморского края и продвижение региона на российском и международном туристском рынке;
- выработка единых управленческих решений по образованию единого туристического пространства Приморского края;
- создание внутренних правовых документов, касающихся механизмов координации и межрайонного взаимодействия, для создания единого туристического пространства Приморского края;

– обеспечение эффективного взаимодействия органов местного самоуправления Приморского края с учреждениями науки, культуры и спорта, хозяйствующих субъектов, занятых в сфере внутреннего и въездного туризма, гостиничного бизнеса, общественного питания, предприятий индустрии развлечений;

– проведение мониторингов, экономических, маркетинговых, социологических и других исследований для выявления туристского потенциала и развития туристической отрасли на территории Приморского края;

– разработка инновационных исследований по сохранению и развитию туристического потенциала Приморского края;

– работа с грантами по исследованию потенциала, по реализации конкретных мероприятий, связанных с туристским развитием Приморского края;

– создание научных работ (монографий, сборников, научно-популярных, методических изданий) по исследованию, внутреннего и въездного туризма Приморского края;

– внедрение результатов научно-исследовательской деятельности в развитие туристской индустрии Приморского края;

– создание программ, проектов, грантов, связанных с сохранением природно-культурного наследия Приморского края, и развитие на их основе внутреннего и въездного туризма на данной территории;

– разработка и проведение туристских мероприятий на территории Приморского края;

– участие в выставках, конференциях, ярмарках и других мероприятиях, связанных с развитием туризма;

– организация и проведение семинаров, симпозиумов, конференций, «круглых столов» и других видов научного обсуждения по теме туризма;

– осуществление консультационной работы по теме туризма;

– информирование населения об уникальных сферах и типах туризма, туристических продуктах и услугах, развитых в крае;

– создание рекламной продукции по продвижению Приморского края в сфере туризма, распространение рекламы и размещение ее в средствах массовой информации (печатных изданиях, радио и телевидении);

– проведение консультационной деятельности по качеству оказываемых услуг в сфере туризма.

«Корпорация развития Приморского края» занимается развитием перспективных территорий региона для создания объектов социально-экономического значения, сопровождает работу инвесторов и обеспечивает строительство объектов транспортной и

инженерной инфраструктуры. АО «Корпорация развития Приморского края» является непубличным акционерным обществом.

Задачи и функции:

- формирование инвестиционных площадок, промышленных парков и технопарков на территории Приморского края;
- организация и размещение новых производственных территорий, обеспеченных объектами транспортной, инженерной, энергетической и иной инфраструктуры, а также объектами капитального строительства – промышленных площадок промышленного парка, неосвоенных территорий с подведенными коммуникациями, потенциальными и административными согласованиями возможностью строительства промышленно ориентированных объектов;
- содействие созданию рабочих групп по поддержке и реализации инвестиционных проектов «под ключ»;
- выполнение функций заказчика на период строительства инвестиционных объектов, объектов инфраструктуры;
- предварительный выбор перспективных земельных участков с точки зрения их освоения в целях строительства инвестиционных объектов;
- заключение соглашения о сотрудничестве с органами местного самоуправления Приморского края в сфере реализации проектов развития территорий;
- управление инвестиционными проектами, а том числе:
  - обеспечение проведения землеустроительных работ по формируемым земельным участкам, обеспечение государственного кадастрового учета сформированных земельных участков, обеспечение получения правоустанавливающих документов на земельные участки, обеспечение получения технических условий и условий подключения к сетям инженерно-технического обеспечения;
  - приобретение прав на земельные участки в целях реализации инвестиционных проектов;
  - обеспечение ведения реестра инвестиционных (производственных площадок);
  - создание инженерной и транспортной инфраструктуры возводимых инвестиционных объектов;
  - заключение инвестиционных соглашений с инвесторами;
  - строительная деятельность;
  - оказание научно-технических, переводческих, представительских, информационных, учебных образовательных, посреднических услуг в соответствии с действующим законодательством;

- транспортно-экспедиционные услуги;
- рекламные и маркетинговые услуги;
- инвестиционно-коммерческая деятельность;
- деятельность в области архитектуры, инженерно-технического проектирования в строительстве;
- оптовая и розничная торговля, в том числе путем создания сети торговых баз, магазинов, коммерческих центров;
- брокерские и посреднические операции, включая экспорт, импорт товаров любой номенклатуры;
- гостиничный и туристический бизнес и иные не запрещенные законодательством Российской Федерации виды деятельности, связанные с достижением предусмотренных уставом целей.

Таким образом, как и у любого предприятия Агентство по туризму имеет руководителя, заместителя руководителя, а также подразделения.

#### 1.4 Основные задачи, виды деятельности агентства

Агентство содействует определению приоритетных направлений развития туризма на территории Приморского края, в том числе путем поддержки развития объектов туристской индустрии на территории муниципальных образований Приморского края. Также, осуществляет деятельность:

- подготовку проектов нормативных правовых актов Приморского края в сфере туризма и туристской деятельности;
- разработку и реализацию государственных программ и иных документов стратегического планирования Приморского края, направленных на развитие туризма на территории Приморского края;
- оказание содействия в создании туристских информационных центров на территории Приморского края;
- организацию и проведение мероприятий по вопросам туристской деятельности на региональном и межмуниципальном уровне;
- реализацию мер по созданию системы навигации и ориентирования в сфере туризма на территории Приморского края.

Агентство взаимодействует с некоммерческими организациями, осуществляющими деятельность в сфере туризма, включая объединение туроператоров в сфере выездного туризма, в том числе по приоритетным направлениям развития туризма, вопросам обеспечения безопасности туризма, защиты прав и законных интересов туристов; разрабатывает меры, направленные на обеспечение создания условий доступности для

инвалидов и других маломобильных групп населения объектов туристской инфраструктуры Приморского края и туристских услуг.

Проводится мониторинг состояния туристской индустрии Приморского края и мониторинг использования и состояния туристских ресурсов на территории Приморского края.

Агентство не остается в стороне и по отношению к органам местного самоуправления. Содействует органам местного самоуправления муниципальных образований Приморского края в вопросах туризма; организационное, информационное и материально-техническое обеспечение деятельности постоянно действующей межведомственной комиссии по реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики о безвизовых групповых туристических поездках от 29 февраля 2000 года на территории Приморского края.

– Организационно-техническое и информационное обеспечение деятельности Межведомственной комиссии по развитию туризма в Приморском крае:

Совершает функции главного администратора доходов краевого бюджета, главного распорядителя и получателя средств краевого бюджета, предусмотренных на содержание агентства и реализацию возложенных на него функций в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации.

– Противодействие коррупции в пределах своих полномочий; закупку товаров, работ, услуг, связанных с обеспечением деятельности агентства, а также в целях реализации полномочий в установленной сфере деятельности в порядке, установленном действующим законодательством:

Обеспечивает беспрепятственный доступ инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам (зданиям, строениям, сооружениям, помещениям) в пределах своих полномочий в соответствии с действующим законодательством.

Таким образом, Агентство по туризму выполняет различные и очень важные функции.

## 2 Организационно-технологические аспекты деятельности агентства

### 2.1 Культура персонала в агентстве

В сфере работы с людьми очень важны некоторые качества, например, социально-психологические умения. Нужно уметь общаться с людьми разного склада характера и темперамента, способность анализировать поведение окружающих и свое собственное, чувствовать эмоциональное состояние людей. Также, не мало важно такое качество, как искренность. Важно уметь согласовывать чувства с их выражением. Для эффективной работы с людьми необходимо искреннее желание общаться с людьми.

В Агентстве по туризму, также есть определенные правила, которые должен соблюдать персонал. Например, официально-деловой стиль одежды. Каждый сотрудник приходит в офис, как положено, в деловом стиле одежды. Это требование соблюдается каждым сотрудником. Данное требование существует и исполняется, потому что считается, что более официальная одежда приносит в работу порядок и успех в делах.

Коллектив на предприятии дружный и приветливый. Обстановка в офисе комфортная. Сотрудники между собой общаются по имени, но все же сохраняют уважение друг к другу.

Как и на любом предприятии, в Агентстве есть обеденный перерыв, на котором чаще всего все сотрудники обедают коллективно. Если кому-то необходимо, он может покинуть офис на обеденный перерыв и решить необходимые вопросы.

Рабочий день начинается в 9:00 утра, к этому времени уже все сотрудники в офисе. Пунктуальность-это также одно из главных правил Агентства. Организованность и пунктуальность-залог успеха в любом деле, сфере. Руководитель Агентства может немного задержаться, но очень ценит пунктуальных сотрудников. Любое предприятие может добиться успеха, если оно умеет работать без постоянного надзора начальства.

### 3 Технология продвижения туризма в Агентстве по туризму

Способы продвижения туризма и любой турфирмы важны для их существования. С помощью продвижения любая компания растет и развивается. Следовательно, продвижение туризма, его развитие будет сильно влиять на изменения экономических показателей.

Для продвижения турпродукта использует различные средства. Например, PR-компании. Многие турфирмы обращаются в рекламные агентства для продвижения своей фирмы. Это достаточно действенный и распространенный способ.

Интернет в 21 веке важная составляющая жизни. Зачастую, в интернете мы узнаем гораздо больше информации, чем через телевизор. Все больше агентств используют интернет, как способ продвижения себя на рынке. Они развивают социальные сети, размещают рекламу о каких-либо турах, скидках в интернете.

Агентство по туризму не является исключением. Для продвижения туризма в Приморском крае Агентство использует сеть интернет. Департамент имеет свой собственный сайт, на котором размещена основная информация:

- событийный календарь;
- основные планы и отчеты Агентства;
- информация для туристов (рекомендованные маршруты для групп разного возраста);
- подведомственные организации, которые тоже продвигают туризм в Приморском крае.

Подведомственная организация «Туристско-информационный центр» наиболее тесно и качественно работает с рекламой и продвижением туризма в Приморском крае. Данная организация разрабатывает буклеты, организуют и проводят семинары, «круглые столы», выставки, что тоже неотъемлемо считается продвижением туризма. Также, создают рекламную продукцию по продвижению Приморского края в сфере туризма, распространяют рекламу и размещают ее в средствах массовой информации (печатных изданиях, радио и телевидении).

ТИЦ качественно развивают свои социальные сети и сайты. Например, если зайти на социальную сеть Instagram на профиль Visit primorye, мы увидим богатый и наполненный профиль информацией для туристов: куда могут сходить туристы, что посетить, где вкусно и недорого поесть, что увидеть. Также, на сайте Visit-primorye можно найти информацию о предстоящих интересных событиях не только во Владивостоке, но и в целом в Приморском крае.

Данные способы продвижения наиболее эффективны, так как пользуются большим спросом в эпоху интернета.

## 4 Система обеспечения безопасности

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» трактует, что под безопасностью туризма понимаются безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также ненанесение ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства.

ГОСТ-50644-2009 гласит об общих требованиях туристов и экскурсантов. Для клиента всегда важно понимать, что в течении туристического маршрута его здоровье и имущество будет в безопасности, поэтому всегда должен быть обеспечен высокий уровень безопасности.

Также, важным аспектом по охране жизни и здоровья человека в Агентстве по туризму существует определенное положение о терроризме, в котором говорится: «Меры по противодействию терроризму в пределах своих полномочий, в том числе участвует в организации выполнения требований антитеррористической защищенности объектов, находящихся в собственности Приморского края, а также контролирует их выполнение в соответствии с законодательством о противодействии терроризму, организует и реализует комплексного плана противодействия идеологии терроризма в Российской Федерации, утверждаемого Президентом Российской Федерации, комплексного плана противодействия идеологии терроризма в Приморском крае, утверждаемого Губернатором Приморского края, и другие мероприятия по противодействию терроризму, участвует в противодействии экстремистской деятельности в пределах своих полномочий».

Все туристы перед началом туристического маршрута информируются о средствах безопасности, предусмотрительности и внимательности, дабы избежать травмоопасных происшествий.

Таким образом, Агентство по туризму делает все необходимое для сохранности жизни и здоровья каждого туриста.

## 5 Технология формирования профессиональных компетенций

### 1) Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации

Изучение методов определения потребности заказчика в турфирме под обслуживанием понимается система трудовых операций, полезных действий, различные усилия, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя, его запросы и предоставляют ему предусмотренные блага и удобства.

Обслуживание туриста в офисе начинается с приема, установления контакта и выявления его потребностей. При этом сотрудник турфирмы всегда должен помнить, что туристы покупают не свойства турпродукта, а пользу, которая с ним связана. Поэтому основой обслуживания туриста будет не сам туристский продукт и его характеристики, а выгода. В свою очередь, чтобы знать, что является выгодным для туриста, необходимо изучение его потребностей. Для этого, в первую очередь, рекомендуется установить психологический контакт с клиентом.

В информационном листке, выдаваемом туристской фирмой отъезжающему за рубеж, продавец указывает сведения, без знания которых туристская поездка будет затруднена или сопровождаться недопустимо высоким уровнем риска для жизни, здоровья и имущества туриста или вообще не возможна.

### 2) Информировать потребителя о туристских продуктах

К указанной информации относятся:

- Сведения о маршруте путешествия (пункты пребывания, продолжительность пребывания, условия размещения и питания в каждом пункте)

- Информация о правилах компании-перевозчика

- Сведения о правилах пребывания иностранных граждан, временно находящихся в стране посещения, включая информацию о порядке прохождения туристских формальностей

- Сведения о санитарно-эпидемиологической обстановке в стране во время совершения поездки

- Информация о дополнительных факторах риска, возникающих в связи со спецификой приобретенной туристом услуги

- Сведения о культурных особенностях, традициях и обычаях населения в местах посещения, данные для связи в экстренных случаях с государственными органами, консульскими учреждениями.

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

### 3) Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

Туроператор разрабатывает туристские маршруты, насыщает их услугами посредством взаимодействия с поставщиками услуг, обеспечивает функционирование туров и предоставление услуг, подготавливает рекламно-информационные издания по своим турам, рассчитывает цены на туры, передает туры турагенту для их последующей реализации туристам. Турагент занимается продвижением сформированных туроператором туров: приобретает туры у туроператора и реализует их потребителю. Турагент добавляет к приобретаемому туру проезд туристов от места их проживания до первого по маршруту пункта размещения, от последнего на маршруте пункта размещения и обратно.

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

Данный процесс в общем виде имеет следующий вид:

- 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.

Сотрудничество между туроператором и турагентом приносит выгоду обеим сторонам.

Наличие у туроператора широкой и разветвленной агентской сети обеспечивает:

- рост объемов продаж туристских продуктов;
- выход на новые рынки;
- экономию расходов на содержание собственного персонала, аренду помещений, их оборудование и др.

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

Преимущества сотрудничества для турагента с туроператором состоят в следующем:

- освобождение от деятельности по планированию и разработке условий тура, их согласованию с поставщиками услуг (гостиницами, предприятиями питания, транспорта и объектами культурно-зрелищной программы), получение иностранных виз и др.;
- уменьшение доли ответственности перед клиентом;

- расширение сферы деятельности благодаря сотрудничеству с несколькими туроператорами, специализирующимися на разных по содержанию и качеству турпродуктах;
- обеспечение коммерческой выгоды в результате использования имиджа фирмы-туроператора.

#### 4) Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

В стоимость турпутёвки входит:

- перелёт в обе стороны;
- размещение;
- питание;
- трансфер от а/п до отеля и обратно;
- страхование (медицинское, от несчастного случая, юр.помощь).

#### 5) Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)

Турпутевка применяется туроператорами и турагентами, оказывающими услуги по реализации туристского продукта.

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

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

Страхование на время поездки за границу – это защита здоровья и имущества туриста в путешествии. Т.е. страхование выезжающих за рубеж - это:

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

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

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

При отсутствии ваучера услуги не предоставляются.

Ваучер выписывается на забронированный и оплаченный номер в отеле, с указанием списка всех проживающих в номере.

б) Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю

Приобретая тур, потребитель становится обладателем прав на комплекс услуг, предоставляемых в отдельности многими исполнителями - турфирмой, консульством, перевозчиком, отелем, страховой компанией, гидами и прочими лицами, оказывающими туристические и смежные услуги. По договору турфирма принимает на себя обязательства обеспечить все составляющие поездки. Однако нужно понимать, вероятно, что поездка может не состояться из-за отказа консульства выдать визу.

Виза – разрешение на въезд конкретному лицу на территорию соответствующего государства, на выезд с этой территории и проезд через нее.

Виза представляет собой - соответствующую отметку в виде штампа, марки, наклейки в паспорте иностранного гражданина. Она выдаётся официальными властями того государства, куда отправляется турист, в подтверждение того, что ему разрешён въезд в данную страну.

Туристская виза выдается туристам на время, указанное в туристской путевке, ваучере, приглашении. Туристские визы, как правило, выдаются на срок до 30 дней.

Для получения визы кроме необходимых документов турист должен заполнить визовую анкету, визовый опросник и предоставить при наличии визовое приглашение.

Шенгенская виза - это "пропускной билет" в страны Шенгенской зоны.

7) Оформлять документы строгой отчетности

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

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

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

Подписывают договор первые лица каждой стороны. Подписание договора лицом не имеющим на то полномочий, влечет за собой потерю юридической силы договора. Допускается заверению подписью партнеров каждой страницы договора.

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

- наименование документа, его регистрационный номер;
- место и дата заключения;
- понятия и определения;
- юридические наименования сторон, аббревиатуры, лицензии, свидетельства о регистрации;
- предмет и объект договора;
- обязательства сторон;
- условия бронирования туристского обслуживания;
- условия обслуживания туристов;
- документы обслуживания;
- общий перечень предоставляемых услуг, входящих в турпакет.

Дополнительные услуги в договоре:

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

7) Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

- прийти в офис фирмы за получением пакета документов не позднее 17.00 за день до выезда;
- проверить комплектность документов для туристической поездки и правильность их оформления;
- ознакомиться с программой тура, описанием маршрута, данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения, инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, задержания туриста властями, пожаре, аварии на транспорте и др.), адресами и телефонами посольства, консульства или представительств России, ассистента страховой компании, полиции, ближайшего госпиталя, принимающей фирмы;
- получить проездные групповые и индивидуальные документы, 4 визированных списка (если список на авиа, или ж/д. переход или разные переходы на заход и выход, то 5 визированных списков), 4 ксерокопии списка, 1 пачка с ксерокопиями паспортов туристов, приглашение, доверенность руководителя, лист посадки туристов с телефонами и адресам, телефоны принимающей компании, данные о таможенных и фискальных формальностях при прохождении границы, данные о транспорте (график, номер рейса, время отправления, пункты пропуска через границу РФ, наименование пунктов назначения) в период прохождения маршрута, данные о поясном времени по месту тура, а также о ценах, тарифах на услуги связи и иные типовые услуги, которые могут понадобиться руководителю и туристам, акт по оформлению страхового случая, необходимый набор медикаментов для оказания первой медицинской помощи.

При посадке в автобус руководитель должен представиться сам и напомнить туристам, с какой фирмой они едут.

Во время посадки туристов в автобус необходимо проверить наличие документов:

- Загранпаспорт (загранпаспорт надо сверить с визированным списком);
- Если это ребенок до 18 лет, и он следует с одним из родителей - оригинал свидетельства о рождении + паспорт РФ родителя + заграничный паспорт;
- Если ребенок выезжает без сопровождения родителей - согласие на сопровождающее лицо, заграничный паспорт, оригинал свидетельства о рождении. В случае снятия туриста с маршрута при прохождении пограничного контроля, связанного с невыполнением должностных обязанностей (при посадке туриста в автобус руководитель не проверил документы), доставка туриста до места проживания производится за счет руководителя групп.

8) Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

Руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами по технике безопасности, по профилактике и предупреждению холеры, основным правилам пребывания на территории страны (собрать подписи в инструктаже).

9) Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

Руководитель туристской группы:

- Проводит организационное собрание туристской группы.
- Организует прохождение туристами паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в зарубежную страну, а также выезде из нее.
- Осуществляет контроль за выполнением утвержденной программы и условий обслуживания туристской группы.
- Оформляет соответствующие документы (ваучер, отчет, пр.).
- Постоянно находится с туристской группой и оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристов.

10) Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

Руководитель группы информирует туристов:

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;
- о правилах ввоза и вывоза из страны имущества, товаров, сувениров, пр.;
- о валютном и таможенном контроле;
- об обычаях местного населения;
- о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;
- о состоянии окружающей природной среды;
- о санитарно-эпидемиологической обстановке;
- об условиях обеспечения личной безопасности, соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов;
- о правилах оформления проката легкового транспорта в стране временного пребывания;
- об условиях получения неотложной медицинской помощи.

11) Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

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

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

Способы контроля качества услуг:

- Посещение рекламных туров;
- Опрос туристов о качестве предоставленной туристской услуге;
- Самоконтроль персонала туристской фирмы;
- Выявление и регистрация претензий, жалоб и рекламаций со стороны потребителей туристских услуг;
- Анализ туристской документации.

#### 12) Оформлять отчетную документацию о туристской поездке

Документом, дающим право на проведение похода выходного дня и некатегорийного похода и путешествия, является маршрутный лист установленного образца (форма № 3 тур). В маршрутный лист записываются сведения об организации, проводящей поход (путешествие), о районе его проведения, руководителе и членах туристской группы, а также о типе транспортных средств. Приводятся в этом документе и план похода, схема маршрута.

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

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

#### 13) Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Маркетинговые исследования – широкий комплекс разнообразных исследований, необходимых для выработки оптимальных стратегий и проведения эффективной оперативной маркетинговой деятельности. Взгляды, потребности и желания клиентов постоянно меняются.

Рассматривая туристскую индустрию нельзя не заметить, что понятия населения о наилучших видах отдыха изменяются, как и мода на престижные места отдыха.

Любая туристическая фирма должна постоянно следить за всеми изменениями, происходящими на рынке туристских услуг, успевать реагировать на каждое из них: отставание от более удачливых и прозорливых грозит недоверием потребителя фирме, что может привести не только к потере кого-то из клиентов, но и к падению общего имиджа фирмы, т.е. к утрате существенной части потенциальных и постоянных клиентов.

Таким образом, наиболее важные характеристики маркетинговых исследований следующие: маркетинговые исследования представляют собой комплекс научных методов сбора, анализа и интерпретации маркетинговых данных; служат для принятия управленческих решений в области маркетинга.

#### 14) Формировать 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.

При формировании туристского продукта туроператор осуществляет поиск следующих контрагентов:

- организаций гостиничной сферы и иных организаций, оказывающих услуги по размещению и проживанию туристов;

- организаций-перевозчиков, других организаций, оказывающих услуги по транспортному обслуживанию, в частности организаторов чартерных программ, а также обладателей прав на такие услуги;

- организаций общественного питания и прочих организаций, оказывающих услуги по питанию туристов, а также обладателей прав на такие услуги;

- экскурсионных бюро и иных организаций, оказывающих услуги по экскурсионному обслуживанию (в частности, организаторов круизов, сафари и т.п.), а также обладателей прав на такие услуги;

- медицинских учреждений и организаций, санаториев, профилакториев и других организаций, оказывающих услуги по медицинскому обслуживанию, а также обладателей прав на такие услуги;

- организаций культуры, спорта и иных организаций, оказывающих услуги культурно-просветительского, культурно-развлекательного и спортивного характера, и иных организаций, оказывающих такие услуги, а также обладателей прав на такие услуги;

– страховых организаций, оказывающих услуги по страхованию туристов во время турпоездки, в том числе по страхованию туристов от несчастных случаев и медицинскому страхованию;

– организаций или физических лиц, оказывающих услуги гидов-переводчиков, сопровождающих;

– организаций, оказывающих иные услуги, используемые при формировании туристского продукта;

– туроператоров по приему туристов, обеспечивающих предоставление всех видов услуг, входящих в тур.

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

#### 15) Рассчитывать стоимость туристского продукта\

При определении конкретной цены тура необходимо учесть следующие факторы.

Внешние факторы:

- состояние покупательского спроса;
- платежеспособность покупателей, их интересы, привычки, вкусы;
- поведение конкурентов;
- экономическая политика государства и др.

Внутренние факторы:

- увеличение прибыли от реализации туристского продукта;
- заинтересованность туроператора и турагента в увеличении своей доли на рынке;
- стремление избежать банкротства;
- желание поднять престиж туристского предприятия.

## 6 Индивидуальное задание

### Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников

Практику по получению профессиональных навыков и опыта проходила в период с 11 мая по 21 июня 2022 года в Агентстве по туризму Приморского края.

Ежедневно, на протяжении всей практики, мой руководитель практики в агентстве давала мне индивидуальные задания, которые я должна выполнить в обозначенный срок.

Сначала я изучала законы о туризме зарубежных стран, таких как КНР и Турция. Затем, на основе полученной информации, составляла сводную таблицу регулируемых или нерегулируемых законом объектов туризма.

Также изучила направления, с которыми работает тот или иной туроператор в Приморском крае, и выяснила, насколько развит тот или иной вид туризма в Приморском крае. А также узнала о количестве средств размещения туристов в крае. Составляла отчет о действующих/недействующих средствах размещения туристов и туроператоров за период 2019-2022 год.

Еще я подготавливала презентации на Всероссийские конференции по туризму для руководителя, научилась правильно презентовать рефераты и передавать основную мысль. Присутствовала во время совещаний по поводу туристской деятельности в крае.

Создание информационных рассылок для туроператоров, обзвон всех отделов по туризму в муниципалитетах, областях, округах Приморского края, а также подготовка необходимых документов сотрудникам агентства для работы – тоже не менее значимая задача, которую я выполняла на протяжении практики.

Таким образом, благодаря учебной практике мне удалось расширить свои знания в сфере туризма. Данный опыт научил меня, как ведется работа с сайтами туроператоров, как устроена работа в агентстве, как строится диалог между руководителем и подчиненным, а также узнала о способах поддержки деятельности агентства.

## Заключение

В процессе прохождения практики в Агентстве по туризму Приморского края были приобретены практические навыки работы с сотрудниками предприятия, а также опыт работы по специальности менеджер по туризму.

В период прохождения практики была изучена документация по аттестации гидов, экскурсоводов, гидов-переводчиков на территории Приморского края, вступившей в силу с этого года.

Вместе с подразделением «Туристский-информационный центр» разрабатывались новые туристские маршруты по объектам туристического значения в Приморском крае, маршрутные листы по Приморскому краю, которые будут продвигать туризм.

Несмотря на очень большую занятость руководителя, практиканту уделялось должное время. Во время практики давалась исчерпывающая информация по всем интересующим вопросам. Практиканту давалась большая возможность поработать самостоятельно и проявить свой потенциал, показать заинтересованность в развитии туризма на территории Приморского края.

Агентство по туризму имеет большие перспективы и планы развития. Лидирующее место занимает развитие прибрежного морского туризма города Владивосток, а также развитие экологически-природного туризма северных и южных районов края.

Развитие туризма в Приморском крае – это большое и общее дело, которым занимаются множество заинтересованных в этом людей и видят потенциал в нашем крае.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Об утверждении Положения об агентстве по туризму Приморского края: Постановление Администрации Приморского края от 13 сентября 2019 № 591-па // Приморская газета. - 2019. - 18 сентября. - № 73. - 13 с.;

2 Официальный сайт Администрации Приморского края и органов исполнительной власти. Агентство по туризму Приморского края: [сайт]. <https://www.primorsky.ru/authorities/executive-agencies/departments/tourism-pk>;

3 Корпорация развития Приморского края. О компании: [сайт]. <https://cdprim.ru/ru/o-kompanii>;

4 Устав акционерного общества «Корпорация развития Приморского края». - Владивосток, 2016. - 34 с.;

5 Устав Автономной некоммерческой организации «Туристско-информационный центр Приморского края». - Владивосток, 2019. - 14 с.;

6 Государственная программа Приморского края «Развитие туризма в Приморском крае» на 2020-2027 годы: утверждена постановлением Администрации Приморского края от 25.12.2019 N 903-па (последняя редакция от 10.11.2020 № 953-па) // Агентство по туризму Приморского края. <https://www.primorsky.ru/upload/medialibrary/ddc/ddce77e5aa83558f80c2660bdd73b6a9.pdf>;

7 О ежегодном конкурсе «Лидеры туриндустрии Приморья»: Постановление Администрации Приморского края от 07 сентября 2017 года № 371-па (с изменениями на 3 сентября 2019 года) // Приморская газета. - 2017. - 13 сентября. - № 107. - 26 с.;

8 Олег Кожемяко наградил Лидеров туриндустрии в Приморье. - Текст: электронный // Новости Правительства Приморского края на [primorsky.ru](http://primorsky.ru). - 2019. - 21 декабря. - URL: <https://www.primorsky.ru/news/176073/>;

9 Сведения о службах быстрого реагирования <http://rusohrana.su/gbr-rasshifrovka/>.



## Приложение Б

## ИНН и ОГР Агентства по туризму Приморского края

## Выписка

из Единого государственного реестра  
юридических лиц26.05.2021  
21-№ ЮЭ9965-  
151302943

дата формирования выписки

Настоящая выписка содержит сведения о юридическом лице

АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

полное наименование юридического лица

1 1 5 2 5 4 0 0 0 0 6 8 9

ОГРН

включенные в Единый

государственный реестр юридических лиц по состоянию на

« 26 » мая 20 21 г.  
число месяц прописью год

№ п/п	Наименование показателя	Значение показателя
1	2	3
<b>Наименование</b>		
1	Полное наименование на русском языке	АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ ПРИМОРСКОГО КРАЯ
2	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	2202500000998 01.01.2020
3	Сокращенное наименование на русском языке	АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ ПРИМОРСКОГО КРАЯ
4	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	2202500000998 01.01.2020
<b>Место нахождения и адрес юридического лица</b>		
5	Место нахождения юридического лица	ПРИМОРСКИЙ КРАЙ, Г. ВЛАДИВОСТОК
6	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	1152540000689 30.12.2014

7	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи о переименовании / переподчинении адресного объекта	2202500753145 24.12.2020
8	Адрес юридического лица	690091, ПРИМОРСКИЙ КРАЙ, Г. ВЛАДИВОСТОК, УЛ. АЛЕУТСКАЯ, Д. 45, К. А
9	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения	1152540000689 30.12.2014
10	ГРН и дата внесения в ЕГРЮЛ записи о переименовании / переподчинении адресного объекта	2202500753145 24.12.2020

### Индивидуальное задание по учебной практике

Студент(ка) Минкаренко Елена Дмитриевна  
 ФИО

обучающийся(аяся) на 1 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в объеме 216 часа с «11» мая 2022 г. по «21» июня 2022 г.

в организации Агентство по туризму Приморского края, ул. Светланская, 45А

наименование организации, юридический адрес

#### Виды и объем работ в период учебной практики

№ n/n	Вид работ	Кол-во часов
1	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	1
2	Определение и анализ потребности заказчика.	7
3	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	6
4	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	6
5	Выбор оптимального туристского продукта.	8
6	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	8
7	Планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета.	8
8	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	8
9	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	8
10	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз.	8
11	Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.	8
12	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	8
13	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	8
14	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг.	8
15	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	8
16	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.	8
17	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	8
18	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	8
19	Сопровождения туристов на маршруте. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	8
20	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.	8
21	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.	8

	Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	
22	Оформлять отчёт о туристской поездке. Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.	8
23	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	8
24	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	8
25	Предоставление сопутствующих услуг.	8
26	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	8
27	Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам. Оформлять страховые полисы.	8
28	Обобщение полученных материалов. Оформление отчёта практики. Защита отчета.	12

Дата выдачи задания «11» мая 2022 г.

Срок сдачи отчета по практике «21» июня 2022г.

Подпись руководителя практики

 / Ермолович Л.О., преподаватель Академического колледжа

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) Шинкаренко Олеся Дмитриевна  
 ФИО

обучающийся(ая) на 1 курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) учебную практику в объеме 216 часов с «11» мая 2022 г. по «21» июня 2022 г.

в организации Агентство по туризму Краснодарского края, ул. Светланская, 95А

наименование организации, юридический адрес

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

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление турагентских услуг	ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Определение и анализ потребности заказчика. Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	Отлично
	ПК 1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт. Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	Отлично
	ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Выбор оптимального туристского продукта.	Отлично
	ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Рассчитывать различные варианты турпродукта. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	Отлично
	ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	Отлично

	ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Доставка туроператору пакета документов для получения виз.	<i>Отлично</i>
	ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Оформлять страховые полисы.	<i>Отлично</i>
<b>Итоговая оценка по ПМ 01. Предоставление турагентских услуг</b>			
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. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Контроль наличия туристов. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Сопровождать туристов на маршруте. Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Предоставление сопутствующих услуг. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	<i>Отлично</i>
	ПК 2.6 Оформлять отчетную	Оформлять отчет о туристской поездке	<i>Отлично</i>

	документацию о туристской поездке		Отлично
<b>Итоговая оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов</b>			
Предоставление туроператорских услуг	ПК 3.1 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	Отлично
	ПК 3.2 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета. Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	Отлично
	ПК 3.3 Формировать туристский продукт	Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	Отлично
	ПК 3.4 Рассчитывать стоимость туристского продукта	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.	Отлично
<b>Итоговая оценка по ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг</b>			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 21 июня 2022 г.

Оценка за практику Отлично

Руководитель практики от предприятия Проф. Прохорова И. В.  
подпись  
М.П.



# ДНЕВНИК

## прохождения учебной практики

Студент Шинкаренко Вера Дмитриевна  
Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия 43.02.10 Туризм

Группа С-ТУ-21

Место прохождения практики Агентство по туризму Приморского края

Сроки прохождения с «11.05.2022» по «21.06.2022»

Инструктаж на рабочем месте «11» мая 2022 г

дата

подпись

Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
11.05	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
12.05	Организационное собрание: ознакомление с особенностями прохождения практики, получение индивидуального задания на практику. Инструктаж по технике безопасности.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
13.05	Определение и анализ потребности заказчика.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
14.05	Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
16.05	Осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
17.05	Выбор оптимального туристского продукта.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
18.05	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
19.05	Планирование программ турпоездов, составление программ тура и турпакета. Определение необходимости и возможности сочетания различных видов транспорта в туристских перевозках.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
20.05	Оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
21.05	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
23.05	Заполнение пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Оформлять страховые полисы.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
24.05	Доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран. Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам.	5	<i>М.Р.Ф.</i>
25.05	Составление бланков, необходимых для реализации турпродукта.	5	<i>М.Р.Ф.</i>

26.05	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам. Предоставление сопутствующих услуг.	5	<i>М.П.</i>
27.05-28.05	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг. Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках.	5	<i>М.П.</i>
30.05-31.05	Контроль наличия туристов. Проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут.	5	<i>М.П.</i>
01.06-02.06	Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.	5	<i>М.П.</i>
03.06-04.06	Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут.	5	<i>М.П.</i>
06.06-07.06	Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах проведения при посещении различных достопримечательностей.	5	<i>М.П.</i>
08.06-09.06	Сопровождения туристов на маршруте. Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.	5	<i>М.П.</i>
10.06-12.06	Проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.	5	<i>М.П.</i>
13.06	Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Взаимодействие со службами быстрого реагирования. Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания.	5	<i>М.П.</i>
14.06	Оформлять отчёт о туристской поездке. Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.	5	<i>М.П.</i>
15.06	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте. Формирование турпродукта с соблюдением основных требований безопасности.	5	<i>М.П.</i>
16.06-17.06	Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта.	5	<i>М.П.</i>
18.06-20.06	Оформление отчёта практики		
21.06	Дифференцированный зачет		
Руководитель		<i>М.П.</i> подпись	<i>М.П.</i> Ф.И.О.

М.П.

Характеристика деятельности студента

*Мишкаренко Влада Дмитриевна*

группы С-ТУ-21 при прохождении учебной практики

Код	Общие компетенции	Основные показатели оценки результата	***Уровень (низкий, средний, высокий)
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к своей будущей профессии	<i>Высокий</i>
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской области; Оценка эффективности и качества выполнения	<i>Высокий</i>
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Решения в стандартных и нестандартных профессиональных задач в туристской области	<i>Высокий</i>
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные	<i>Высокий</i>
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности	Применение информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	<i>Высокий</i>
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с коллегами, потребителями туристских услуг	<i>Высокий</i>
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Самоанализ и коррекция собственной работы	<i>Высокий</i>
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Обновление знаний, приобретение новых способов мышления, новых методов и приемов работы	<i>Высокий</i>
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Анализ новых технологий в области технологических процессов туристского обслуживания	<i>Высокий</i>
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и	Предоставление турпродукта индивидуальным и	<i>Высокий</i>

	возможности их реализации	корпоративным потребителям	
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты	<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 в 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	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания	<i>Высокий</i>
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской	Составление отчета руководителя туристской группы	<i>Высокий</i>

	поездке		
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Осуществление маркетинговых исследований. Проведение анализа деятельности других туркомпаний	<i>Высоцкий</i>
ПК 3.2	Формировать туристский продукт	Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	<i>Высоцкий</i>
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	<i>Высоцкий</i>
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран. Работа с запросами клиентов	<i>Высоцкий</i>

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

*Высоцкий*



(фамилия, имя, отчество, рабочий тел.)

М.П.

## Характеристика

За время прохождения учебной практики в Агентстве по туризму Приморского края студентка Шинкаренко Олеся Дмитриевна проявила себя дисциплинированной, стремящейся к получению знаний, навыков и умений, необходимых в данной области управления. Основной задачей её практической работы стало ознакомление с основными аспектами работы Агентства по туризму Приморского края. Под руководством опытных специалистов агентства, изучала основные законодательные и нормативные правовые акты, методические материалы; трудовое законодательство; структуру и штат агентства, его профиль, специализацию и перспективы развития; кадровую политику и стратегию агентства.

За период практики приобрела следующие компетенции:

- изучение директивных и инструктивных материалов, используемых агентством;
- обучение сбору, первичной обработке и анализу статистических данных по туризму, гостиничному бизнесу;
- проведение анализа деятельности туркомпаний;
- формирование аналитической информации по деятельности рабочих групп развития туризма по направлению «Туризм, физическая культура и спорт» к Федеральному закону от 21 декабря 2021 г. № 414-ФЗ «Об общих принципах организации публичной власти в субъектах Российской Федерации»;
- изучение законодательств Российской Федерации, Турции и КНР в сфере туризма;
- поиск и обработка информации о популярных местах показа для туристов в Приморском крае;
- рассылка информационных писем агентства туроператорам и представителям гостиничного бизнеса в Приморском крае;
- подготовка презентации к докладу «Обеспечение туристского потока в условиях внешнего санкционного влияния на Дальнем Востоке» в рамках Всероссийской научно-практической конференции «Современные тенденции управления и общественного развития: социальные, экономические и политические аспекты»;
- оформление презентации к докладу «Развитие туристской деятельности в Приморском крае»;
- закрепление и углубление полученных студентом в колледже теоретических знаний по основным дисциплинам.

Во время прохождения практики, проявила себя активной, дисциплинированной студенткой, смогла охватить очень большой объем необходимой информации.

Ко всем заданиям своей учебной практики относилась очень ответственно, поручения с документами выполняла аккуратно. Практическая работа заслуживает высокой оценки.

Оценка руководителя от практики – отлично.

Руководитель практики от организации

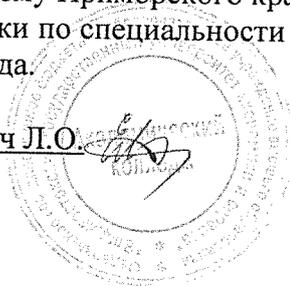
  
\_\_\_\_\_  
 Н.Г. Удовенко

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

## НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент Шинкаренко Олеся Дмитриевна  
Подразделение Академический колледж Группы С-ТУ-21-1  
согласно приказу ректора № 3131-с от 28.04.2022 года  
направляется в Агентство по туризму Приморского края, г. Владивосток  
для прохождения учебной практики по специальности 43.02.10 «Туризм» на срок 6 недель  
с 11.05.2022 года по 21.06.2022 года.

Руководитель практики Ермолович Л.О.



### Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись
Агентство по туризму РК	11.05.22	
Агентство по туризму РК	21.06.22	