

Содержание

Введение	3
1 Общие сведения о деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	5
1.1 История создания и развития предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	5
1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма собственности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	5
1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений	7
1.4 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	8
1.5 Перспективы развития предприятия	9
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»	11
2.1 Анализ деятельности предприятия	11
2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии	11
2.3 Информационные технологии предприятия	12
3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	14
4 Система обеспечения безопасности	15
5 Технология формирования профессиональных компетенций	16
6 Индивидуальное задание	21
Заключение	26
Список использованных источников	27
Приложение А. Логотип АО «Приморское агентство авиационных компаний»	28
Приложение Б. Официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний»	29

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.

Цель туризма – один из главных и определяющих его признаков. В классической теории туризма признается всего семь общих целей, по которым туризм отграничивается от путешествий вообще: 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 (подготовка и участие в соревнованиях и играх на профессиональном и любительском уровнях, а также участие в качестве зрителей); профессионально-деловая (бизнес-поездки, участие в конференциях, конгрессах, семинарах, обмен опытом, профессиональное обучение); религиозная (паломнические, культовые, культурно-исторические по изучению религии и культов); гостевая и ностальгическая (посещение родственников, мест исторического проживания).

Роль туризма в мировой практике постоянно возрастает. Будучи одной из крупнейших, высокодоходных и наиболее динамичных отраслей, туризм обеспечивает 10% оборота производственно-сервисного рынка планеты. Политическое значение туризма, особенно международного, заключается во взаимном сближении, обмене мнениями и взглядами между жителями разных стран и континентов. Туризм может способствовать установлению связи между народами, закладывая основы для мирного сотрудничества, и послужить одним из путей укрепления мира.

Целью производственной практики является закрепление знаний, полученных на лекционных и практических занятиях, приобретение практических навыков в сфере туризма.

В ходе данных компетенций в период с 22.06.2023 по 28.06.2023 необходимо научиться:

- а) определять и анализировать потребности заказчика;
- б) выбирать оптимальный туристский продукт;
- в) выявлять и анализировать запросы потребителей и возможности их реализации, информировать потребителей о туристских продуктах;

г) контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут, инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте, контролировать в соответствии с этим их действия и обеспечивать их безопасность;

д) контролировать качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;

е) умение продвигать туристский продукт и продавать его на рынке;

ж) приобретение практических навыков работы с туристскими группами.

В качестве примера для исследования была выбрана туристская фирма АО «Приморское агентство авиационных компаний».

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

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

АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «БИЛЕТУР») – лидер рынка Дальнего Востока по продаже авиабилетов и туристических услуг. История компании началась с 1948 года, когда Агентство работало в сфере продажи авиабилетов, а с 1995 года компания заняла прочную нишу в секторе туризма.

Сегодня Билетур – это Всероссийская сеть, насчитывающая более 50 филиалов по всей России: Москва, Санкт-Петербург, Приморский и Хабаровский край, Еврейская Автономная область, Сахалин и Камчатка [1].

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

За время своего развития компания получила множество наград и благодарностей.

Компания включена в Список туристических организаций Приморского края, имеющих право на осуществление деятельности в рамках Соглашения с КНР от 29.02.2000 о безвизовых групповых туристических поездках [2].

1.2 Учредительные документы, организационно-правовая форма собственности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Учредительные документы – документы, определяющие индивидуальные особенности статуса конкретного юридического лица в рамках действующего законодательства.

Компания «Билетур» является акционерным обществом.

Акционерное общество (АО) – предприятие, нацеленное на получение прибыли, с уставным капиталом, разделенным на акционеров. Количество акционеров определяется уставом, где закрепляются их права, правила распределения прибыли, величина влияния и другие правила работы. Отличительной особенностью является то, что участники АО не несут ответственность за работу компании, не отвечают за ее долги. Их риск ограничен потерей стоимости акций.

Общее собрание акционеров имеет наивысшую власть, состоит из держателей обыкновенных акций и определяет основной вектор развития компании, распределяет прибыль.

Совет директоров подчиняется общему собранию. Выполняет решения совета правления, осуществляется оперативное управление и назначает исполнительного директора. В исключительных случаях, совет правления выдвигает исполнительного директора. Директор, в свою очередь, выполняет поручения совета директоров и отчитывается перед ним за проделанную работу.

Если в уставных бумагах открытого акционерного общества прописан единоличный исполнительный орган – генеральный директор избирается советом правления на ежегодном собрании. Деятельность предприятия полностью подчиняется российскому законодательству, в частности Федеральному Закону РФ «Об акционерных обществах».

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

Учредительным документом АО «Приморское агентство авиационных компаний» характеризующегося неограниченным числом участников в нем, является устав. Об этом говорит ст. 11 ГК РФ, №208-ФЗ.

Учредительные документы АО «Приморское агентство авиационных компаний»:

- свидетельство ИНН;
- свидетельство ОГРН;
- устав АО «Приморское агентство авиационных компаний» от 23.05.2018;
- выписка из ЕГРЮЛ;
- карточка предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»;
- информация о цепочке собственников.

Таким образом, основным документом, определяющим деятельность АО «Приморское агентство авиационных компаний», является его Устав, зарегистрированный надлежащим образом.

Реквизиты предприятия:

- ОГР: 1022502275399;
- ИНН: 2540039013;
- КПП: 254001001.

Генеральный директор: Солодовникова Наталья Николаевна.

Юридический адрес: 690090 Приморский край, г. Владивосток, ул. Тигровая 20а

[3].

1.3 Организационная структура и взаимодействие подразделений

Под организационной структурой управления понимается упорядоченная совокупность устойчиво взаимосвязанных элементов, обеспечивающих функционирование и развитие организации как единого целого. Организационная структура занимает особое место во внутренней среде туристского предприятия.

Организационная структура управления представляется в виде системы оптимального распределения функциональных обязанностей, прав и ответственности, порядка и форм взаимодействия между входящими в ее состав органами управления и работающими в них людьми. Она направлена прежде всего на установление четких взаимосвязей между отдельными подразделениями фирмы, распределения между ними прав и ответственности. В ней реализуются различные требования к совершенствованию систем управления, выражающиеся в тех или иных принципах [4].

Организационная структура АО «Приморское агентство авиационных компаний» представлена на рисунке 1.

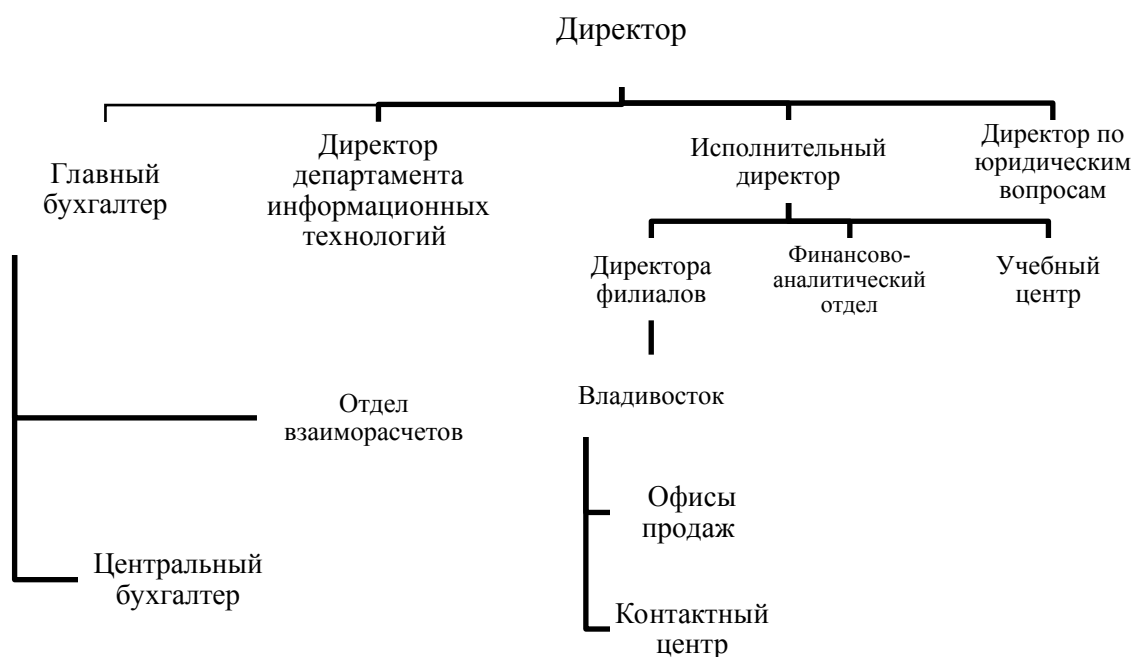


Рисунок 1 – Организационная структура предприятия «Билетур», 2023г.

Организационная структура АО «Приморское агентство авиационных компаний» является линейно-функциональной.

Генеральный директор АО «Приморское агентство авиационных компаний» работает с главным бухгалтером, исполнительным директором, директором по юридическим вопросам, директором департамента информационных технологий.

В компании «Билетур» очень правильная кадровая политика. Все основные сотрудники компании имеют высшее профильное образование, и немалый опыт работы по своей специальности, что говорит о высоком качестве обслуживания туристов данной компанией. К функциям отдела по работе с клиентами относятся:

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

Менеджер службы приёма и размещения руководит деятельностью этой службы, решает конфликтные ситуации, которые возникают между персоналом или с клиентами. Администратор отвечает за проверку документов клиентов, оформляет гостя при заселении или при выселении, предоставляет номера, работает с жалобами клиентов, а также снабжает гостей необходимой информацией.

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

Основные задачи деятельности АО «Приморское агентство авиационных компаний»: продажа авиа и железнодорожных билетов и туристические услуги.

Основные виды туристических услуг, оказываемых предприятием АО «Приморское агентство авиационных компаний»:

- отдых в России: экскурсионные, пляжные, горнолыжные, экологические, исторические и природные туры;
- отдых в Азии;
- отдых на лучших пляжах мира;
- отдых в странах Европы и Америки;
- организация морских круизов;
- детский отдых;
- организация групповых, индивидуальных, корпоративных, спортивных и VIP туров;
- кредитование на туры;
- организация чартерных рейсов;
- визовая поддержка;

- бронирование гостиниц;
- трансфер в/из аэропорт(-ов) по России и за рубежом;
- аренда.

Отдельной услугой агентства является продажа авиа и железнодорожных билетов:

- работа с ведущими авиакомпаниями, предоставление всех скидок и льгот авиакомпаний;
- помощь в подборе маршрута и тарифа при покупке авиабилета;
- бронирование авиабилетов в любую страну мира, на рейсы любых авиакомпаний;
- корпоративное обслуживание организаций;
- продажа железнодорожных билетов;
- система «купи билет в одном филиале, а забери в другом»;
- обмен и возврат авиабилетов, приобретенных в филиалах АО «Приморское агентство авиационных компаний» возможен в любом филиале, независимо от места его нахождения;
- авиабилеты в кредит;
- страхование пассажиров;
- онлайн бронирование;
- круглосуточная поддержка контактного центра [1].

1.5 Перспективы развития предприятия

Для успешного развития своей фирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний» необходимо изучать опыт конкурентов и видеть перспективы собственного развития. В основном, изучением конкурентов занимается отдел рекламы, который может выступать в роли «тайного покупателя». Нужно это для того, чтобы сравнить цены и качество продуктов своих соперников. Необходимо проработать свои слабые стороны, такие как: неразвитая инфраструктура, малая известность о туристских продуктах, неразвитость рынка инвестиций, необходимого для развития материальной базы туризма. Положительно настроенная по отношению к фирме и хорошо информированная общественность является одним из решающих факторов её развития и совершенствования. Положительно настроенные клиенты –

залог успеха. Также компании очень важно определить круг потенциальных клиентов фирмы, их запросы и пожелания, финансовые возможности и, исходя из этого, затем уже определять комплекс дальнейших действий, направленных на их завоевание и удержание. Развитие всех туристских направлений деятельности турфирмы «Приморское агентство авиационных компаний» осуществляется в достаточно сложных условиях, поскольку для предпринимательской деятельности в области туризма в последние годы характерна очень высокая степень конкуренции. Ассортимент у многих туркомпаний очень схожий, поэтому сложно продвинуться вперёд, тем более не усложняя качество туристского продукта. Тем не менее, турфирма смогла занять собственную нишу на рынке туристической индустрии города Владивостока и сформировать собственную клиентскую базу.

«Билетур» – прогрессивная компания и с каждым годом увеличивается её клиентооборот. За эти годы компания приобрела довольно большое количество постоянных клиентов и партнеров. Многие выбирают «Билетур», прежде всего потому, что её отличает надежность, высокое качество работы и уважение к клиентам.

Компания постоянно наблюдает за своими клиентами, узнаёт их предпочтения и старается улучшить свои возможности в обслуживании. Для того чтобы туристы могли рассказать о том, что именно в обслуживании их удовлетворяет, а что отталкивает, для этих целей на сайте компании имеется раздел для отзывов и предложений. Также можно высказывать своё мнение в социальных сетях. Очень важно, чтобы представители отдела рекламы научились прислушиваться к своим клиентам и их предпочтениям. Это важно для того, чтобы не потерять аудиторию, а также привлечь новую. Много новых идей в улучшении обслуживания и комфорта, если вдуматься, предложено самими туристами.

2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия АО «Приморское агентство авиационных компаний»

2.1 Анализ деятельности предприятия

Особой популярностью у компании пользуются рекреационный и спортивный виды туризма. Компания стремительно развивается на рынке туристских услуг. Туристы являются потребителями основных, дополнительных и сопутствующих услуг. «Билетур» предоставляет услуги, которые позволяют удовлетворить интерес людей, познакомиться с образом жизни, менталитетом и культурой других стран. Агентство «Билетур» сотрудничает с отелями, ресторанами и другими предприятиями. При разработке зарубежных туров «Билетур» поддерживает контакты с зарубежными консульствами, представительствами. Это позволяет получать оперативную информацию о планируемых мероприятиях, и всевозможных изменениях. АО «Приморское агентство авиационных компаний» работает со всеми зарубежными консульствами Владивостока: Генеральным консульством Социалистической Республики Вьетнам, Генеральным консульством Республики Индия, Генеральным консульством Республики Корея, Генеральным консульством Соединенных Штатов Америки, Генеральным консульством Украины, Генеральным консульством Японии, Консульством Австралии, Консульством Канады, Почетным консулом Королевства Таиланд, Почетным консулом Республики Филиппины.

Особой популярностью пользуются туры в Тайланд, Китай и Южную Корею. Компания стремительно развивается на рынке туристских услуг Приморья. Предприятие ориентировано как на внутренний рынок (туры по Приморью), так и международный.

2.2 Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии

Виды деятельности и оказываемые услуги:

– туроператор по Испании, Италии. Всероссийская сеть АО «Приморское агентство авиационных компаний» аккредитована в генеральных консульствах этих стран, что позволяет оформлять визы в короткие сроки и по привлекательной цене;

– туроператор по Юго-Восточной Азии (Китай, Южная Корея, Япония, Таиланд, Вьетнам, Гонконг, Сайпан, Сингапур, Филиппины, Индия, Индонезия, Малайзия и многие другие страны);

– туроператор на Камчатке (экологические туры, сплавы, рыбалка, охота, восхождения и др.);

– туроператор в Приморье (исторические, природные туры);

– организация чартерных рейсов;

- турагент в страны Европы, Азии и Америки (VIP-туры, морские курорты, экскурсионные туры, отдых, учеба, каникулы и прочее); - визовая поддержка;
- аренда такси;
- доставка пассажиров из/в аэропортов по России и за рубежом;
- бронирование гостиниц в городах России и за рубежом;
- аренда вертолета;
- аренда катеров, яхт;
- аренда автобусов и микроавтобусов (Владивосток и Приморье).

Виды деятельности и оказываемые услуги:

- подбор оптимального маршрута и тарифа при покупке авиабилета;
- бронирование и продажа авиабилетов в любую страну мира на рейсы любых авиакомпаний. Предоставляются все скидки и льготы авиакомпаний;
- транзитные перевозки через Сеул, Харбин, Лондон, Амстердам, Франкфурт, города России, страны СНГ, Америки, Азии, Европы;
- корпоративное обслуживание организаций;
- оформление групповых перевозок;
- продажа железнодорожных билетов;
- единая справочная служба;
- единая служба бронирования авиабилетов;
- возможность возврата, обмена, получения авиационных и железнодорожных билетов, оплаченных в кассе Агентства, в городах: Москва, Санкт-Петербург, Воронеж, Владивосток, Хабаровск, Благовещенск, Комсомольск-на-Амуре, Петропавловск-Камчатский, Южно-Сахалинск и в других точках продажи;
- заказ билетов по телефону и онлайн;
- доставка авиабилетов по организациям;
- продажа билетов в кредит;
- возможна любая форма оплаты.

2.3 Информационные технологии предприятия

Применение информационных технологий ориентировано в первую очередь на автоматизацию профессионального труда конкретных специалистов. Решается эта задача за счет использования современных технических средств обработки, хранения и передачи

информации. Они выбираются исходя из объема и сложности выполняемых на предприятии задач. Под офисными программами на сегодняшний день понимаются как Excel-таблицы, приспособленные для ввода заявок и проставления отметки об оплате, так и сложные комплексные системы, позволяющие автоматизировать и оптимизировать бизнес-процессы турагентства. Также работа в текстовом редакторе Word. Наибольшее влияние современные компьютерные технологии оказывают на продвижение туристского продукта (распространение и продажи). Прежде всего это касается возможности формирования новых маркетинговых каналов продвижения и сбыта туристского продукта. В современном мире интернет занимает лидирующее положение практически во всех направлениях, имея официальный сайт, турфирма «Билетур» также развивает свои социальные сети, такие как вконтакте, фейсбук и другие. Объявления также публикуются на торговых площадках. Преимущества работы турфирмы благодаря информационным технологиям позволяют ускорить развитие предприятия и ускорить продвижение информации в общество.

Офис АО «Приморское агентство авиационных компаний» полностью оснащён современной оргтехникой, это необходимо для быстрой и качественной работы турфирмы.

3 Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта

АО «Приморское агентство авиационных компаний» в трудных условиях продолжает осуществлять продажу авиабилетов, железнодорожных билетов и туров. Для этого компания использует классические инструменты продвижения. В первую очередь компания создает привлекательный имидж.

К основным имиджевым составляющим турагентства можно отнести две вещи – логотип компании, как элемент внешнего имиджа предприятия, а также корпоративную культуру и ценности – как элемент внутреннего имиджа предприятия.

Логотип агентства представлен в Приложении А.

Также имеется сайт (Приложение Б).

Отдельное внимание уделяется вопросам рекламной политики. Активно используется реклама в социальных сетях. Стоит отметить, что вопросами продвижения занимаются специалисты, работающие в отделе рекламы. Они публикуют разные новости о компании, а также сообщают о турах-новинках. Предприятие имеет активные группы в WhatsApp, Telegram и других социальных сетях. Специалистам хорошо удаётся привлечь внимание покупателей.

Компания также активно участвует в выставках, с направленностью «Туризма».

Так в выставке RITE 2022 приняло участие 300 российских и зарубежных компаний. За три дня работы выставку и состоявшийся на Набережной ДВФУ Дальневосточный фестиваль «День путешественника» посетило более 43 тысяч человек [5].

4 Система обеспечения безопасности

Под безопасностью туризма понимают безопасность туристов (экскурсантов), сохранность их имущества, а также отсутствие нанесения ущерба при совершении путешествий окружающей среде, материальным и духовным ценностям общества, безопасности государства. В состав системы безопасности туризма входят также отдельные элементы системы экологической безопасности [6].

Цели системы безопасности туризма:

- а) создание и поддержание на основе соблюдения баланса интересов системы туризма, ее подсистем, элементов и иных объектов безопасности в сфере туризма необходимого уровня защищенности от внутренних и внешних угроз безопасности;
- б) обеспечение надежного существования и возможности прогрессивного развития системы туризма, ее подсистем и иных элементов, иных объектов безопасности в сфере туризма в условиях неопределенности.

Основные принципы системы безопасности туризма: законность, взаимная ответственность подсистем и иных элементов системы туризма по обеспечению безопасности системы туризма, культура безопасности туризма, системность, комплексность, гибкость, мобильность и повсеместность, надежность, непрерывность и необходимая достаточность, техническая оснащенность, компетентность и профессионализм, взаимодействие с правоохранительными органами и службами по чрезвычайным ситуациям, изучение и внедрение положительного опыта обеспечения безопасности, интеграция с международными системами безопасности туризма. В агентстве АО «Приморское агентство авиационных компаний» для осуществления безопасности самого предприятия, кадров, имущества и клиентов представлен полный комплекс защиты:

- охрана офиса посредством найма охранного агентства;
- информационная безопасность обеспечивается высоким уровнем защищенности доступа в Интернет, к почте, к счетам фирмы;
- финансовая безопасность определяется высокими показателями деятельности;
- кадровая безопасность определяется защитой сотрудников в процессе выезда, страхованием;
- безопасность клиентов формируется посредством инструктажей, страхования.

АО «Приморское агентство авиационных компаний» в обязательном порядке знакомит своих туристов с элементами риска каждой конкретной туристской услуги и мерами по его предотвращению.

5 Технология формирования профессиональных компетенций

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

ПК 2.1 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;
- 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, адресами и телефонами посольства, консульства или представительств России.

ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте

Экскурсовод (руководитель) туристской группы 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 РТГ, на что имеют право и что запрещается. Также что должен делать РТГ перед началом поездки, во время неё и в промежуточных пунктах путешествия.

Основная обязанность туриста – соблюдение техники безопасности, запрещается употребление алкогольных и наркотических средств. РТГ в первую очередь обязан следить за безопасностью туристов, их поведением и надлежащим выполнением услуг на маршруте. А при любых форс-мажорных ситуациях сообщать в отправляющую фирму.

Перед началом поездки туристы обязаны:

- 1) пройти инструктаж по технике безопасности;
- 2) ожидать подхода автобуса в определенном месте сбора, не выходя на проезжую часть дороги;
- 3) спокойно, не торопясь, соблюдая дисциплину и порядок, собраться у места посадки;
- 4) по распоряжению сопровождающего пройти проверку наличия участников поездки;
- 5) не выходить навстречу приближающемуся автобусу;
- 6) после полной остановки автобуса, по команде сопровождающего, спокойно, не торопясь и не толкаясь, войти в салон, занять место для сидения.

Проведение инструктажа очень важно для безопасности туристов. При соблюдении правил, можно предотвратить инциденты.

Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте.

Нужно подобрать снаряжение в зависимости от маршрута и места путешествия, обязательно учтите сложность и особенности маршрута. Для повышения безопасности в туристическом походе необходимо знать основные приёмы поиска и спасения терпящих бедствие на маршруте, уметь своевременно оказать первую помощь пострадавшему, знать приёмы и способы транспортировки пострадавших. Резко снижают безопасность в туристическом походе плохое знание района путешествия, ошибки в оценке опасных и сложных участков, отсутствие запасных вариантов маршрута в случае резкого ухудшения погоды или болезни туриста, неоправданная спешка на маршруте без отдыха и акклиматизации, предварительного просмотра и разведки технически сложных участков, организации надёжной страховки и выбора наилучшего пути, неумение организовать эффективную страховку.

ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

Руководитель туристской группы относится к категории специалистов. На должность руководителя туристской группы назначается лицо, имеющее:

- 1) профессиональное образование, дополнительную подготовку;
- 2) стаж работы в туристской индустрии не менее (1 года; 2 лет; 3 лет; пр.).

Координация и контроль действий туристов на маршруте осуществляется руководителем группы. Руководитель 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;
- 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.

Перед началом поездки руководитель группы обязан:

- проверить наличие необходимых документов и списка туристов и убедиться в соответствии числа туристов и экскурсантов количеству мест для сидения в автобусе;
- проверить наличие у туристов, экскурсантов путевки и документа, удостоверяющего личность. Лица, не имеющие при себе документа, удостоверяющего личность, не должны включаться в группу туристов, экскурсантов;
- дать разрешение водителю на начало посадки туристов, экскурсантов в автобус;
- представиться туристам;
- ознакомить туристов с маршрутом следования, программой и содержанием поездки, правилами пользования автобусом и поведения в пути следования.

ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

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

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 и т.д.);
- 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 пр.);
- соблюдением правил эксплуатации инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и прочего), обеспечивающих его безопасную работу;
- предупреждающим информированием туристов о факторах риска получения травм.

Чтобы повысить уровень безопасности в туристическом походе, необходимо, прежде всего, целенаправленное обучение, как туристов, так и руководителей групп, инструкторов, работников туристических баз, клубов туристов. Принципиальная

установка такого обучения заключается в том, что проблема повышения безопасности в туристическом походе неразрывно связана с постоянным совершенствованием техники и тактики конкретного вида спортивного туризма, а строгое соблюдение мер безопасности в туристическом походе – одно из основных требований, предъявляемых в походе ко всем участникам.

Главное внимание в процессе обучения уделяется поведению туристов в различных экстремальных ситуациях, чтобы в случае возникновения реальной опасности туристы могли, не раздумывая, применить наиболее эффективные способы её устранения или обеспечить надёжную самозащиту. Как правило, обучение проводят с туристской группой, которая является первичным звеном, ядром самостоятельного и планового туризма. Работа с группой необходима ещё и потому, что коллегиальные и групповые решения, по сравнению с индивидуальными, обычно бывают более рискованными, а при недостаточной предварительной работе с группой, могут привести к опасным последствиям. Вывод таков: турист, не зная и не соблюдая правила техники безопасности, может подвергнуть себя и других опасности для здоровья и жизни, а также способствовать потере или порче имущества. Соблюдение правил безопасности и указаний гида помогут туристу избежать неприятностей во время путешествия.

ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной

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

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

Качество туристского обслуживания – один из важнейших факторов успешной деятельности туристского предприятия. 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.

Можно сделать вывод, что качество обслуживания туристов очень важно для успешной деятельности предприятия. Нужно соблюдать общие рекомендации по технологии и условиям обслуживания клиентов.

АО «Приморское агентство авиационных компаний» хорошо справляется с задачей контроля качества обслуживания туристов принимающей стороны. Они всегда на связи и готовы помочь в любой момент.

ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Отчет – документ, содержащий сведения о результатах деятельности за определенный период времени, выполнении мероприятий, поручений, заданий, представляемый руководителю структурного подразделения, организации или вышестоящему органу.

При составлении внутренних отчетов учитывается их назначение и круг рассматриваемых вопросов. Отчеты составляются на общем бланке или стандартном листе бумаги.

При оформлении туристского путешествия в офисе туроператора (турагента) турист получает на руки важные документы, подтверждающие его право на получение оплаченных услуг, а также исчерпывающую информацию об этих услугах. К таким документам относятся:

- договор о реализации туристского продукта;
- туристская путевка установленной формы;
- информационный листок к путевке;
- туристский ваучер;
- памятка (например, для выезжающих за рубеж).

6 Индивидуальное задание

Принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте. Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. Взаимодействие со службами быстрого реагирования

Залогом безопасности и благополучия туристов являются максимальная точная информация о районе похода, высокая физическая, техническая и моральная подготовка. Поэтому важно тщательно готовиться к каждому походу. Но важно учитывать то, что даже подготовленная туристская группа может оказаться в ситуации вынужденной автономии при резком изменении природных условий или в результате стихийного бедствия. При этом группа очень часто выбивается из графика. Это в свою очередь ведет к увеличению продолжительности похода и, как следствие, в группе образуется нехватка продуктов, а также бывают конфликтные ситуации из-за стресса. Бывают ситуации, когда в группе один из членов получает травму или начинает страдать при остром заболевании. В этом случае группа стоит перед выбором: либо остановиться и ждать улучшения состояния пострадавшего, либо транспортировать его в ближайший населенный пункт. Анализ многих ситуаций показывает, что очень часто наибольшую опасность для пострадавших представляет не сам свершившийся факт, а последствия первых необдуманных действий. Поэтому первое, что необходимо сделать в экстремальной ситуации, – успокоиться и объективно оценить сложившееся положение. Важно в момент возникновения аварийной или экстремальной ситуации не терять самообладания, не поддаваться страху, который мешает концентрации внимания, принятию верных решений.

В случае стихийного бедствия необходимо немедленно покинуть опасную зону. При этом следует вынести в безопасную зону раненых, постараться забрать без риска для жизни все имеющееся снаряжение, запасы воды и пищи. После этого следует проанализировать ситуацию, определить ближайшее наиболее безопасное место, наметить путь движения к нему и туда перебазироваться. Только окончательно убедившись, что все люди и снаряжение, запасы пищи и воды находятся в безопасности, нужно приступить к дальнейшим действиям. Важно держаться вместе и делать всё сообща. Непременным условием благополучных действий группы в сложной ситуации является наличие руководителя. Он держит ситуацию под контролем и не даёт панике. Руководитель группы должен быть ответственным человеком, имеющим знания, которые помогут спасти жизни людей. При умелом руководстве группа сможет избежать паники, растерянности, неуверенности в своих силах и проявления эгоизма. Членам группы также не стоит поддаваться панике. Терпимость к слабости или раздражению окружающих,

способность первым пойти на примирение помогут избежать конфликтов, разрушающих единство группы. Как в аварийных, так и в экстремальных ситуациях в условиях природной среды первоочередные действия должны быть направлены на оказание первой медицинской помощи пострадавшим, затем – на устранение угрожающего фактора или быстрый уход от него. Параллельно с оказанием медицинской помощи надо приступить к строительству простейшего временного убежища, если его нет, способного защитить пострадавших от ветра, снега, дождя или палящего солнца. Ведь переохлаждение или чрезмерный перегрев организма могут значительно усложнить ситуацию. Тогда придется вдобавок ко всем имеющимся трудностям заниматься устранением последствий переохлаждения и перегрева. В экстремальных ситуациях это только усугубит положение пострадавших. Поэтому надо постоянно следить за состоянием погоды и быть готовым к ее изменениям. Обязательно нужно проверить состояние своей одежды, обуви, запасов еды и воды. Нужно всеми силами стараться сохранить теплоресурсы в холодное время и внутренние запасы воды в жару. Следует также позаботиться о людях, не имеющих достаточно одежды для предохранения от холода и жары, по возможности равномерно распределить ее между всеми пострадавшими. Все вещи надо отсортировать, отделив необходимое в первую очередь и временно не востребуемое, упаковать или аккуратно сложить в безопасном месте. Все вещи, снаряжение и личное имущество, вплоть до предметов личной гигиены в экстремальной ситуации переходят в разряд общественных и используются для удовлетворения потребностей всех пострадавших. Назначаются ответственные за сохранность вещей, снаряжения, продуктов. Самовольное их использование категорически запрещается.

Группа, оказавшаяся в экстремальной ситуации автономного существования, должна принять решение: оставаться на месте аварии и ждать помощи или попытаться добраться до ближайшего населенного пункта.

Решение об уходе с места происшествия принимают в тех случаях, когда:

- нет уверенности, что о происшествии знают и в ближайшее время будут организованы поиски группы;
- есть возможность правильно сориентироваться и определить направление к ближайшему населенному пункту, расстояние до которого невелико и состояние здоровья людей позволяет осуществлять движение;
- возникла непосредственная угроза жизни (лесной пожар, наводнение и т.п.);
- люди не могут быть обнаружены спасателями из-за окружающей их на этом месте густой растительности;
- в течение трех суток нет связи и помощи.

На месте происшествия необходимо обозначить направление своего ухода: оставить записку, выложить стрелку, сделать зарубки на деревьях, связать пучки травы и т.п. Перед выходом необходимо проверить одежду и обувь, тщательно упаковать и приготовить для переноски все необходимое (может быть, даже и огонь, если нет спичек). До выхода надо решить первоочередную задачу – определить направление выхода. Успешное решение задачи зависит от умения членов группы определить стороны света и ориентироваться на местности. Но главное при этом – определить направление, в котором наиболее вероятна встреча с людьми. При наличии карты и компаса сложность будет только в определении места нахождения группы. Если отсутствует и карта и компас, то задача существенно усложняется. В таком случае определение направления выхода, сохранение этого направления во время движения будет целиком зависеть от умений членов группы.

Для определения направления выхода необходимо предпринять разведку для изучения окрестностей местонахождения группы, не смотря на то, что она отнимет некоторое время. Полученная информация может значительно сократить время движения к населенному пункту, дороге.

Какими же соображениями надо руководствоваться, выбирая направление выхода? Наиболее рациональный прием для группы, не имеющей достаточного количества продуктов, компаса и карты, – идти до первого ручья, реки. Направление к ним укажут понижения местности, овраги, звериные тропы к водопою. Ручеек неизбежно приведет к реке. Чем больше река, тем больше вероятности встретить на ее берегах жилье. Вдоль рек и ручьев часто прокладывают тропы, приводящие в населенные пункты. Идти по ним легче, чем напрямую, по бездорожью.

В малонаселенной, удаленной местности, имеющей слабую дорожную сеть, реки используются местным населением для передвижения и перевозки грузов. Если есть возможность, то передвигаться по реке со спокойным течением можно и на плоту, изготовленном из сухих бревен. К тому же возле реки легче обеспечить себя продуктами питания. Вблизи водоемов произрастают питательные съедобные растения, в воде можно поймать рыбу. В прибрежных зарослях водится водоплавающая дичь, к реке на водопой приходят животные.

Решение оставаться на месте происшествия принимается, если:

– сигнал бедствия или сообщение о месте происшествия переданы по телефону, по аварийной радиостанции или другим надежным способом;

- место происшествия точно не определено, местность незнакомая и труднопроходимая (горы, лес, глубокие овраги, болота, мощный слой снежного покрова и т.п.);
- направление на населенные пункты и расстояние до них неизвестны;
- большая часть людей не может самостоятельно передвигаться из-за полученных травм или заболеваний.

Приняв решение оставаться на месте происшествия, необходимо придерживаться правил безопасного поведения, которые позволят выжить и дождаться помощи спасателей. Во временном лагере, построив надежное укрытие из подручных средств, можно создать условия для нормального отдыха, длительного сохранения нормальной жизнедеятельности, обеспечения ухода за больными и ранеными. Находясь на одном месте, легче организовать сбор съедобных растений, ягод.

Для организации такого лагеря надо принять план действий, который включает:

- выбор наиболее подходящего места лагеря с учетом рельефа местности, близости дров и воды, отсутствия опасностей на его территории;
- определение места для строительства временного, но надежного жилища, мест для приготовления пищи, хранения продуктов, имущества, мусора и туалетов;
- определение типа временного укрытия, исходя из возможностей местности, наличия строительного материала и имеющихся инструментов;
- заготовка необходимых материалов и постройка укрытия;
- подготовка места для костра, заготовка достаточного количества дров и разведение огня.

Для успешной реализации этого плана, а также для создания нормального климата в группе, надо распределить, как в обычной туристской группе, обязанности между всеми ее членами с учетом их состояния здоровья и способностей. Надо выделить людей, ответственных за строительство жилища, добычу и поиск пищи, разведение, поддержание огня и приготовление горячей пищи, оказание медицинской помощи и т.д. Непременное условие – каждый должен иметь поручение.

Можно предложить правила поведения, основывающиеся на результатах анализа подобных ситуаций специалистами-спасателями. При попадании в экстремальную ситуацию надо:

- уметь предвидеть опасность;
- уметь контролировать свое поведение;
- быть самостоятельным;
- уметь думать и придумывать;
- принимать быстрые решения;

- быть настойчивым и упрямым, когда это потребуется;
- уметь подчиниться, если это необходимо;
- не отчаиваться, если больше нет сил бороться за свою жизнь;
- искать другие пути, прежде чем сдаться окончательно.

Таким образом, благополучный исход в экстремальной ситуации зависит от самого человека, от его воли, собранности, дисциплинированности, физической подготовки, а главное – умения выживать [7].

Заключение

Туризм является одной из ведущих отраслей мировой экономики. Во многих странах туризм играет значительную роль в создании дополнительных рабочих мест и обеспечении занятости населения. Туризм оказывает огромное влияние на такие ключевые отрасли экономики, как транспорт, строительство, сельское хозяйство и другие.

Успех деятельности любой турфирмы на рынке туризма определяется, в первую очередь, привлекательным туристским продуктом. В процессе прохождения учебной практики приобретены навыки самостоятельной работы с клиентами и партнерами предприятия и опыт работы в сфере рекламы.

Проанализировав деятельность АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «Билетур») можно сделать вывод, что данная организация является конкурентоспособной и занимает высокое место среди туристских предприятий. Прохождение практики позволило мне повысить уровень профессиональной подготовки в области туризма, приобрести новые знания, необходимые для освоения предметов по специальности туризм.

В процессе прохождения практики были закреплены знания, полученные на лекционных и практических занятиях, также приобретены практические навыки. Для примера исследования было выбрано предприятие АО «Приморское агентство авиационных компаний» (Всероссийская сеть «Билетур»). Основным видом деятельности компании является въездной и выездной туризм.

В ходе прохождения практики было выявлено, что в настоящее время фирма успешно работает на рынке. Данное предприятие имеет достаточно хорошую финансовую стабильность и способно выполнить свою работу в наилучшей форме для любого клиента.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний» // О компании. – URL: <https://www.biletur.ru/Agency/> (дата обращения: 28.05.2023).

2 СПС «Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов» // О безвизовых групповых туристических поездках: Соглашение между Правительством Российской Федерации и Правительством Китайской Народной Республики от 09.11.2000 (в ред. от 17.11.2006). – URL: <https://docs.cntd.ru/document/901787446> (дата обращения: 28.05.2023).

3 Официальный сайт Руспрофиль // Реквизиты АО «Приморское агентство авиационных компаний». – URL: <https://www.rusprofile.ru/id/3842581> (дата обращения: 01.06.2023).

4 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 14 ноября 1996 года № 132 – ФЗ (посл.ред. от 09.03.2021 N 45–ФЗ) // Собрание законодательства РФ. – 2021. – № 49. – с. 5491 (Дата обращения: 01.06.2023).

5 Тихоокеанский туристский форум и Тихоокеанская международная туристская выставка Pacific International Tourism Expo (PITE) / Официальный сайт «Открой Владивосток».

– URL: <https://vladivostok.travel/calendar/?season=spring> (дата обращения: 01.06.2023).

6 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [сайт]. – URL: <https://www.consultant.ru/> (дата обращения: 08.06.2023).

7 Выживание в экстремальной ситуации [Сайт] – URL: <https://studme.org/> (дата обращения: 24.06.2023).

Приложение А

Логотип АО «Приморское агентство авиационных компаний»



Рисунок А.1 – Логотип турфирмы АО «Приморское агентство авиационных компаний»

Приложение Б

Официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний»

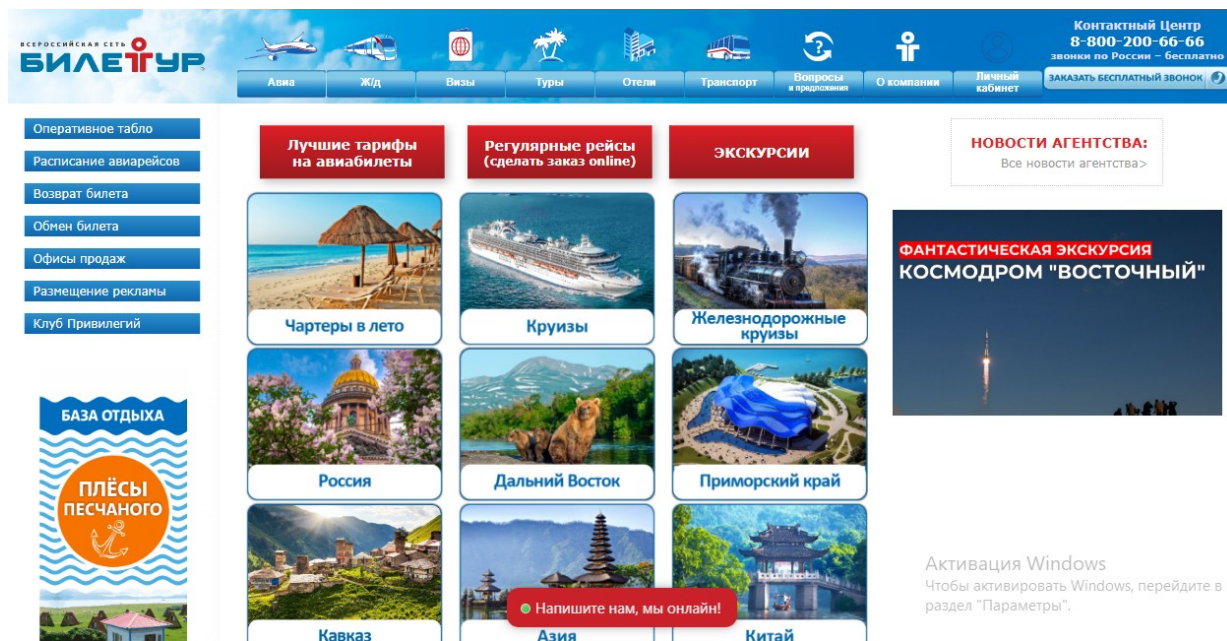


Рисунок Б.1 – официальный сайт АО «Приморское агентство авиационных компаний»