**Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение |  |
| Техника безопасности, охрана труда и пожарная безопасность |  |
| Тематический план. ПК. 3.1 |  |
| Тематический план. ПК. 3.2 |  |
| Тематический план. ПК. 3.3 |  |
| Тематический план. ПК. 3.4 |  |
| Тематический план. ПК.3.5 |  |
| Заключение |  |
| Список используемой литературы |  |

**Введение**

Практика проходила в турфирме «Йеллоу-Флай». Туристическая фирма «Йеллоу-Флай» была образована в 1993 году. Основными направлениями деятельности компании «Цвет» стали автобусные туры в Италию, Францию, Германию и Польшу. Компания стала туроператором и начала отправлять группы туристов из Калининграда на собственных автобусах в Париж, Рим, Венецию и др. города Европы. С 1999 года туроператор «Цвет» сосредоточил свое внимание на Италии и стал считаться в городе основным экспертом по Италии.

С 2007 года Компания стала заниматься вылетами в Европейские города из Польши бюджетными авиакомпаниями Wizzair и Ryanair. Турфирма «Цвет» стала одной из первых в Калининграде фирм, которая начала предлагать вылеты из Польши дешевле, чем из Калининграда.

Туристам турфирма «Цвет» предлагает

- качественный комплексный продукт, включая

- оформление виз и

- организацию трансферов на собственных комфортабельных микроавтобусах. Преимущество данной турфирмы в том, что турфирма готова предоставить групповой трансфер по групповым ценам. Туроператор «Цвет» гарантирует отличный сервис, конфиденциальность, индивидуальный подход к каждому клиенту, соблюдение обязательств, максимум внимания и уважения. Цель данной турфирмы - туристический продукт высокого качества с превышением ожидания клиентов.

Турфирма «Йеллоу-Флай» подразделяется на несколько профилей:

Цвет-тур

Цвет-Прогулки

Цвет-Трансфер

Цвет-Аренда

Рабочее место на практике, располагалось по правому боку от входной двери турфирмы «Йеллоу-Флай», в моем распоряжении был стол, компьютер, компьютерное кресло и техническое оснащение.

Цель: Формирование к обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение опыта практической работы по специальности.

Задачи:

- Научиться практическому применению навыков осуществления сбора, обработки, анализа маркетинговых исследований на безе данных турфирмы.

-Научиться практическому применению теоретических знаний в обработке информации маркетинговых исследований.

- Изучить информацию данной турфирмы в области маркетинговых исследований.

- Научиться практическому применению умений в области организации самостоятельного профессионального трудового процесса в трудовом коллективе.

- Выполнить требования к персональным компетенциям.

В помещении, где находилось мое рабочее место располагалось еще 3 стола, напротив каждого стола комфортабельное место для клиентов турфирмы, ближе ко входу находится софа для комфортабельного ожидания клиентов и уголок для детей, со столиком и принадлежностями для рисования и игр детей, во время работы менеджера с взрослыми клиентами турфирмы.

Помещение просторное, между столами расстояние 1-2 метра. Освещение теплое и яркое, так же, оконный свет. В пространстве комфортная температура, обеспечена циркуляция свежего воздуха, все провода изолированы и отвечают нормам безопасности.

У турфирмы «Йеллоу-флай», есть миссия, которая заключается в:

- помощь людям;

- персональные консультации;

- оформление документов на визу;

- доставка в аэропорт;

- последующее сопровождение;

- постоянное обучение сотрудников;

За время практики, было уведено, что ценный конечный продукт, это продукт, высокого качества с превышением ожидания клиентов, сплоченная самообучающаяся команда, этичные и продуктивные сотрудники, довольный клиент и надежные партнеры.

На протяжении, всей практической деятельности, важно было проводить работы с ориентиром на миссию и основополагающие принципы турфирмы «Йеллоу-Флай».