

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Министерство образования и науки Российской Федерации<br/>Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение<br/>высшего профессионального образования<br/>«Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»<br/>МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ<br/><b>ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ</b></p> <hr/> <p><b>Учебно-методическая документация</b></p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

### ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

#### МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности

Специальность:  
**43.02.10 Туризм**

Квалификация выпускника: специалист по туризму  
(углублённая подготовка)

Разработчик: Петрова Татьяна Павловна, преподаватель

Методические рекомендации по практическим занятиям приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей дисциплин профессионального цикла Гуманитарно-экономического колледжа.

Протокол № 1 от 1.09.2017

Председатель предметной (цикловой) комиссии Чулина Э.В.

## Содержание

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| Пояснительная записка.....               | 4  |
| Тематический план.....                   | 7  |
| Содержание практических занятий          |    |
| Практическое занятие № 1.....            | 12 |
| Практическое занятие № 2.....            | 14 |
| Практическое занятие № 3.....            | 15 |
| Практическое занятие № 4.....            | 16 |
| Практическое занятие № 5.....            | 17 |
| Практическое занятие № 6.....            | 18 |
| Практическое занятие № 7.....            | 20 |
| Практическое занятие № 8.....            | 21 |
| Практическое занятие № 9.....            | 22 |
| Практическое занятие № 10.....           | 23 |
| Практическое занятие № 11.....           | 26 |
| Практическое занятие № 12.....           | 27 |
| Практическое занятие № 13.....           | 28 |
| Практическое занятие № 14.....           | 30 |
| Практическое занятие № 15.....           | 32 |
| Практическое занятие № 16.....           | 33 |
| Практическое занятие № 17.....           | 37 |
| Информационное обеспечение обучения..... | 41 |
| Лист регистрации изменений.....          | 43 |

## Пояснительная записка

Методические рекомендации по практическим занятиям, являющиеся частью учебно-методического комплекса по МДК 01.02 «Технология и организация турагентской деятельности» составлены в соответствии с:

1 Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 43.02.10 Туризм;

2 Рабочей программой профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг;

3 Положением о планировании, организации и проведении практических занятий студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования в колледжах НовГУ.

Методические рекомендации включают 17 практических занятий, предусмотренные рабочей программой профессионального модуля в объёме 58 часов.

В результате выполнения практических заданий обучающийся должен:

**иметь практический опыт:**

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездов, составления программ тура и турпакета;
- предоставления сопутствующих услуг;
- решения проблем, возникающих на маршруте;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура и определение цены турпродукта;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

**уметь:**

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульства, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;

- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туров;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранных языках;

**знать:**

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туров;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

**Критерии оценки**

*Требования к докладам*

Доклад оценивается по параметрам: содержание (научность, доказательства, конкретные примеры из жизни, иллюстрации); оформление в соответствии со стандартом (92\_СТО 1.701-2010); Культура речи докладчика.

Оценка «5»: работа выполнена в полном объеме, выдержаны все требования к содержанию, оформлению. Докладчик грамотно изложил доклад, ответил на все вопросы, связанные с его работой.

Оценка «4»: работа выполнена в полном объеме, не выдержан 1 из требований к содержанию, есть небольшие замечания к оформлению.

Докладчик грамотно изложил доклад, ответил на все вопросы, связанные с его работой.

Оценка «3»: работа выполнена не в полном объеме, но тема раскрыта и выдержана половина требований к содержанию, есть замечания к оформлению.

Докладчик с затруднениями изложил доклад и ответил на вопросы, связанные с его работой.

Оценка «2»: доклад не выполнен, или работа выполнена не в полном объеме, тема не раскрыта, не выдержаны требования к оформлению, или докладчик отказался от защиты доклада.

*Требования к письменным работам, конспекту*

Оценка «5» - задание выполнено без ошибок; Ответы конкретные и лаконичные; Работа написана аккуратно, без помарок, разборчивым почерком.

Оценка «4» - ответы конкретные, но могут содержать незначительные неточности; Работа написана аккуратно, без помарок, разборчивым почерком.

Оценка «3» - не выполнено до конца одно из заданий; Ответы содержат некоторые неточности; Работа выполнена небрежно.

Оценка «2» - допущены принципиальные ошибки; Вопросы раскрыты поверхностно или нераскрыты; Работа оформлена небрежно.

*Требования к решению задач*

Оценка «5»- задача решена верно, оформлена эстетично, ответ обоснован; даны исчерпывающие и обоснованные ответы на вопросы.

Оценка «4»- задача решена верно, есть незначительные неточности; оформлена эстетично, ответ обоснован; даны исчерпывающие ответы на вопросы.

Оценка «3»- задача решена, есть ошибки; есть замечания по оформлению, ответ недостаточно обоснован; ответы на вопросы даны, но нет обоснования.

Оценка «2»- работа не выполнена или выполнена неверно.

**Тематический план и содержание профессионального модуля**  
*ПМ.01 Предоставление турагентских услуг*

|                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|
| <b>Раздел 2. ПМ 01.</b><br>Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>216</b> |     |
| <b>МДК 01.02.</b><br>Технология и организация турагентской деятельности                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |            |     |
| <b>Тема 2.1.</b><br>Понятие и виды деятельности турагента, турпродукт                                                  | <b>Содержание</b><br>История развития туристско-экскурсионного дела. Значение туризма в жизни общества. Цели и задачи туристской отрасли. Туристские организации. Туроператоры и турагенты. Различия между туроператором и турагентом. Роль туроператора на туррынке. Основные направления в работе туроператора.<br>Виды туроператорских компаний. Инициативные и рецептивные туроператоры. | 6          | 1,2 |
| <b>Тема 2.2.</b><br>Пакет услуг. Проектирование тура                                                                   | <b>Содержание</b><br>Этапы формирования турпродукта. Потребительские свойства турпродукта. Основные виды туров, их преимущества и недостатки. Основные требования при формировании тура                                                                                                                                                                                                      | 6          | 2,3 |
|                                                                                                                        | <b>Практическое занятие № 1.</b> Создание пакета услуг и проектирование тура                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4          |     |

|                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |       |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| <b>Тема 2.3.</b><br>Заклучение договоров с поставщиками услуг | <b>Содержание учебного материала</b><br>Основные виды документов<br>Виды программ обслуживания. Их преимущества и недостатки. Современные направления в программах обслуживания. Оптимальная программа обслуживания. Планирование и составление программ обслуживания<br>Основные поставщики услуг. Их роль в развитии турбизнеса. Требования, предъявляемые к поставщикам услуг. Основные направления в работе с поставщиками услуг. Переговоры с поставщиками услуг. Особенности договоров, с различными поставщиками услуг | 4 | 1,2,3 |
|                                                               | <b>Практическое занятие №2.</b> Составление проекта договора с клиентом и графика движения по маршруту                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4 |       |
| <b>Тема 2.4.</b><br>Договор между туроператорами              | <b>Содержание</b><br>Основания для заключения договора. Основные положения договора                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4 | 1,2   |
| <b>Тема 2.5.</b><br>Туристская документация                   | <b>Содержание</b><br>Виды документов. Требования, предъявляемые к оформлению документов. Работа с документами, при оформлении тура<br>Назначение документов. Их оформление. Требования, предъявляемые для оформления документов                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3 | 1,2,3 |
|                                                               | <b>Практическое занятие №3</b> Заполнение технологической карты тура, листа бронирования. Описание маршрута                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 4 |       |
| <b>Тема 2.6.</b><br>Визовая поддержка                         | <b>Содержание</b><br>Цели поездки за рубеж. Виды паспортов и виз. Формальности, связанные с их оформлением. Перечень основных документов, необходимых для оформления визы. Формальности, связанные с оформлением визы для иностранных граждан. Основные документы, предъявляемые в МИД, для оформления визы иностранным гражданам                                                                                                                                                                                             | 4 | 1,2   |



|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |       |
|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| <b>Тема 2.7.</b><br>Формирование сбытовой сети                         | <b>Содержание</b><br>Этапы формирования сбытовой сети. Основные каналы сбыта тур-продукта.<br>Структура сбыта<br>Собственные бюро продаж. Турагентская сеть. Розничные агентства. Основные функции организаций-посредников при продаже туров.<br>Система продвижения турпродукта. Традиционные и нетрадиционные формы продаж       | 4 | 1,2,3 |
|                                                                        | <b>Практическое занятие № 4.</b> Анализ туррынка РФ                                                                                                                                                                                                                                                                                |   |       |
| <b>Тема 2.8.</b><br>Подбор партнеров по сбыту.<br>Агентское соглашение | <b>Содержание</b><br>Основные критерии, предъявляемые к партнерам по сбыту. Направления работы с партнерами<br>Значение агентского соглашения. Законодательная поддержка агентского соглашения. Условия соглашения.<br>Ответственность сторон. Варианты оформления претензий и сроки их предъявлений. Форс-мажорные обстоятельства | 4 | 1,2   |
| <b>Тема 2.9.</b><br>Реклама турпродукта                                | <b>Содержание</b><br>Понятие рекламы. Её значение для туроператора. Законодательные документы,<br>регламентирующие рекламу в туризме. Виды рекламы. Принципы рекламы<br>Выбор средств рекламы. Проектно-сметная документация. График выхода рекламы. Рекламные источники. Ответственность туроператора                             | 3 | 2,3   |
| <b>Тема 2.10.</b><br>Нерекламные методы продвижения турпродукта        | <b>Содержание</b><br>Виды нерекламных методов. Стимулирование потребителей. Средства стимулирования. Работа с розничными агентами. Основные направления работы с розничными агентами. Пропаганда туризма. Средства пропаганды. Информационные поездки. Их цели и задачи                                                            | 2 | 2,3   |

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                    |   |       |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| <b>Тема 2.11.</b><br>Каталог туроператора                                          | <b>Содержание</b><br>Понятие каталога. Его значение в рекламной деятельности туроператора. Виды каталогов. Работа по созданию каталога. Основное содержание каталога. Подбор материала. Разработка дизайна каталога. Основные требования, предъявляемые к каталогу | 2 | 1,2   |
|                                                                                    | <b>Практическое занятие № 5.</b> Создание проекта генерального каталога                                                                                                                                                                                            | 4 |       |
| <b>Тема 2.12.</b><br>Участие в выставках                                           | <b>Содержание</b><br>Основные выставки туроператоров. Классификация выставок. Цели и задачи туроператора при работе на выставках. Этапы подготовки к выставке. Правила работы на выставке. Работа на выставке                                                      | 4 | 2,3   |
| <b>Тема 2.13..</b><br>Менеджмент и стратегия обслуживания                          | <b>Содержание</b><br>Значение стратегического планирования при обслуживании туристов. Основные компоненты стратегии обслуживания. Основные составляющие стратегии развития                                                                                         | 4 | 1,2   |
| <b>Тема 2.14.</b><br>Программный туризм как основа современной организации туризма | <b>Содержание</b><br>Понятие программного обслуживания. Базисная основа программ обслуживания. Требования, предъявляемые к программе обслуживания. Составляющие программного обслуживания. Технология обслуживания в зависимости от программы                      | 4 | 1,2,3 |
|                                                                                    | <b>Практические занятия №6.</b> Создать программу обслуживания туристской группы на активном маршруте                                                                                                                                                              | 4 |       |
| <b>Тема 2.15.</b><br>Анимация туристского обслуживания                             | <b>Содержание</b><br>Понятие анимации. Её роль и значение в работе туроператора. Основные тенденции анимационного обслуживания. Аниматоры. Их роль в работе турпредприятий                                                                                         | 4 | 2,3   |
|                                                                                    | <b>Практические занятия №7.</b> Разработка проекта анимации обслуживания для активного туризма                                                                                                                                                                     | 4 |       |

|                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                 |   |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
| <b>Тема 2.16.</b><br>Зарубежные представители<br>туроператора                          | <b>Содержание</b><br>Требования, предъявляемые при подборе персонала в зарубежное представительство. Основные функции зарубежных представительств туроператорской компании. Направление сотрудничества. Освоение новых рынков сбыта турпродукта | 4 | 2,3   |
| <b>Тема 2.17.</b><br>Качество обслуживания и<br>способы его регулирования              | <b>Содержание</b><br>Понятие качества. Подходы к определению качества обслуживания. Стандарты качества обслуживания. Основные требования к туру, определенные ГОСТ Р 50690-94                                                                   | 4 | 1,2   |
|                                                                                        | <b>Практическое занятие № 8.</b> Составить анкеты для опроса общественного мнения по качеству обслуживания                                                                                                                                      | 4 |       |
| <b>Тема 2.18.</b><br>Общее понятие безопасности<br>путешествия                         | <b>Содержание</b><br>Зоны риска. Виды техногенных и природных катастроф. Предупреждение рисков. Работа туроператора по информированию туристов о возможных ЧС. Наиболее опасные регионы мира                                                    | 2 | 1,2,3 |
|                                                                                        | <b>Практические занятия №9.</b> Разработка инструкций по ТБ в зависимости от места путешествия                                                                                                                                                  | 4 |       |
| <b>Тема 2.19.</b><br>Природные и техногенные ка-<br>тастрофы и предотвращение<br>риска | <b>Содержание</b><br>Понятие программного обслуживания. Базисная основа программ обслуживания. Требования, предъявляемые к программе обслуживания. Составляющие программного обслуживания. Технология обслуживания в зависимости от программы   | 4 | 1,2,3 |
|                                                                                        | <b>Практическое занятие № 10.</b> Создать программу обслуживания туристской группы на активном маршруте                                                                                                                                         | 4 |       |
| <b>Тема 2.20.</b><br>Безопасность туристов, меди-<br>цинские риски                     | <b>Содержание</b><br>Зоны распространения. Виды эпидемий.                                                                                                                                                                                       | 4 | 1,2,3 |
|                                                                                        | <b>Практическое занятие № 11.</b> Регионы повышенного эпидемиологического риска. Анализ регионов                                                                                                                                                | 4 |       |
|                                                                                        | <b>Содержание</b><br>Работа туроператора с клиентами по безопасности путешествия. Наиболее опасные регионы мира.                                                                                                                                | 2 | 1,2   |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                    |   |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-------|
|                                                                                           | <b>Практическое занятие №12.</b> Проект листа техники безопасности при перевозке железнодорожным и автобусным транспортом                                                          | 2 |       |
| <b>Тема 2.21.</b><br>Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператора | <b>Содержание</b><br>Работа со страховыми компаниями. Виды страховых случаев. Законодательная поддержка страхования. Виды страховых компаний. Ответственность туроператора         | 4 | 1,2   |
|                                                                                           | <b>Практическое занятие №13</b> Виды страховок, формальности с их оформлением                                                                                                      | 4 |       |
| <b>Тема 2.22..</b><br>Финансовая схема работы туроператора                                | <b>Содержание</b><br>Основные финансово-экономические понятия. Стратегия работы туроператора. Освоение новых рынков                                                                | 4 | 1,2,3 |
|                                                                                           | <b>Практическое занятие №14</b> Калькуляции по основным видам расходов                                                                                                             | 2 |       |
| <b>Тема 2.23..</b> Ценообразование в туризме                                              | <b>Содержание</b><br>Определение цены и ценообразования. Факторы, влияющие на формирование цены. Методы расчета цен. Определение окончательной цены. Расчетно-сметная документация | 4 | 1,2,3 |
|                                                                                           | <b>Практическое занятие №15.</b> Факторы, влияющие на ценообразование                                                                                                              | 2 |       |
| <b>Тема 2.24.</b><br>Учетная политика турфирмы                                            | <b>Содержание</b><br>Основные документы, регламентирующие деятельность туроператорских компаний                                                                                    | 2 | 1,2,3 |
|                                                                                           | <b>Практическое занятие №16</b> Заполнение бланков отчетности. Их виды                                                                                                             | 2 |       |
| <b>Тема 2.25.</b><br>Налогообложение                                                      | <b>Содержание</b><br>Налоговое законодательство. Виды налогов для туроператорских компаний. Налоговая политика государства                                                         | 4 | 1,2,3 |
|                                                                                           | <b>Практическое занятие №17</b> Виды налогов. Формы отчетности                                                                                                                     | 2 |       |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                              |    |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-----|
| <b>Тема 2.26.</b><br>Оплата счетов поставщиков услуг                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Содержание</b><br>Основные документы, регламентирующие сотрудничество с фирмами-поставщиками. Порядок оплаты счетов. Штрафные санкции за просрочку оплаты | 4  | 1,2 |
| <b>Самостоятельная работа при изучении Раздела 2 ПМ.01</b><br>Виды документов, определяющих качество турпродукта.<br>Анкеты для получения загранпаспорта.<br>Проект сети сбыта в пределах РФ.<br>Рекламные тексты для туров.<br>Мероприятия по созданию и поддержанию имиджа турфирмы на рынке услуг.<br>Сопроводительная информация для каталога.<br>Стратегия обслуживания для турфирм разных направлений.<br>Анимация обслуживания для пассивного туризма.<br>Лист техники безопасности при перевозке на автомобильном транспорте.<br>Природные и техногенные катастрофы и предотвращение риска. |                                                                                                                                                              | 72 |     |

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – **ознакомительный** (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – **репродуктивный** (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – **продуктивный** (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## Содержание практических занятий

### Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта

#### Тема 2.2. Пакет услуг. Проектирование тура.

##### Практическое занятие №1.

##### Создание пакета услуг и проектирование тура( 4 часа)

##### *Цель практического занятия:*

- углубление знаний по теме 2.2.
- развитие умения самостоятельно работать с литературой;
- развитие навыков научно-исследовательской деятельности;
- формирование умения планировать мероприятия, направленные составления пакета документов для проектирование тура.

##### *В результате изучения темы обучающийся должен:*

##### *знать:*

- основные понятия туристической индустрии;
- ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Гражданский Кодекс РФ;
- Типы туроператоров и экскурсионную деятельность;
- типовые формы договоров;

##### *уметь:*

- отбирать материал по предложенной теме;
- создавать туры по потребности клиента;
- планировать работу по сбору необходимых документов.

##### *Перечень необходимых средств обучения:*

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1.

Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с. – 15 штук

2. Доступ к ресурсам Интернет – 15 компьютеров с выходом в Интернет.

3. Гражданский Кодекс РФ – 15 штук.

##### *Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:*

1. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности Законодательная база.

2. классификацию организаций ,занимающихся экскурсионной деятельностью.

. Понятие туроператорской деятельности.

Организационно-правовые формы функционирования турагента.

3. Документация туристской фирмы, договор о оказании услуг ,ведение туристской отчетности. Документация туроператорской фирмы. Права и обязанности, турагента и туриста.

4 Работа с агентскими договорами.

##### *Рекомендации по выполнению заданий:*

1. Определение целей и задач занятия.

2. Уточнение теоретических положений.

3. Анализ конспекта имеющихся лекционных материалов вместе с преподавателем.

4. Составление конспекта необходимых документов для туриста после покупки тура..

5. Составление перечня необходимых документов создания пакета услуг и проектировании тура

6. Самооценка выполненного задания.

7. Обсуждение результатов, предложения по коррекции процесса сбора необходимых документов и последовательности действий для ускорения регистрации, получить отметку, сравнить с самооценкой.

**Содержание заданий:**

*1 Уточнить теоретические положения по теме:*

- Основные понятия деятельности туроператоров
- ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ».
- Гражданский Кодекс РФ.
- Классификацию туроператоров по видам деятельности.
- Виды проектирования туров.
- Типовые формы договоров.
- Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности Законодательная база.

•

*2. Проанализировать конспект имеющихся лекционных материалов.*

*3. Составить конспект необходимых документов для проектирования тура.*

*5 Обсудить результаты, выслушать предложения по коррекции процесса сбора необходимых документов и последовательности действий для ускорения регистрации, получить отметку, сравнить с самооценкой.*

**Требования к результатам работы:** конспект составлен и апробирован на занятии.

**Форма контроля:** наблюдение за проведением хода игры на занятии, письменная работа в тетради, получение отметки.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1.

Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.

2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.

3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента

4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал

5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия

6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.3 Заключение договоров с поставщиками услуг.**

#### **Практическое занятие №2. Составление проекта договора с клиентом и графика движения по маршруту (4 часа)**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить технологию оформления договоров с элементами составления движения по маршруту.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**  
**знать:**

- документацию туристской фирмы,
- ведение туристской отчетности.
- документацию по составлению проекта

Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.

**уметь:**

- отбирать материал по предложенной теме;
- работать с картой
- составлять туристический маршрут
- вести туристскую отчетность.

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, карта города.

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

1. Составление календарного плана путешествия, графика движения.

2. Привязку маршрута к пунктам назначения

Организационно – правовые формы функционирования туроператоров. Понятие туроператорской деятельности. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров.

3. Разработку схемы безопасности на маршруте.

4. Привязку маршрутов к пунктам жизнеобеспечения

5. Построение трассы маршрута

6. Маркетинг рынка на туристские услуги по данной трассе маршрута.

7. Определение типа маршрута

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются на отдельных подготовленных листах

**Содержание заданий:**

Составить маршрут с согласованием паспорта маршрута. Графически изобразить маршрут на заранее подготовленных листах.

**Требования к результатам работы:** Схематично-графическая работа на отдельных листах

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с. 1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.

2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.

3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента

4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал

5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия



## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.5 Туристская документация**

#### **Практическое занятие №3.**

**Заполнение технологической карты тура, листа бронирования. Описание маршрута (4 часа).**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить туристскую документацию с элементами заполнения туристских документов.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**  
**знать:**

- элементы для составления технологической карты.
- ;перечень документов бронирования
- условия создания оптимального турпродукта;

**уметь:**

- отбирать материал по предложенной теме;
- выбирать подходящую информацию для составления технологической карты..
- уметь заполнять лист бронирования

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, калькулятор.

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

1. Понятие технологии и разработки туров.
2. Изучение качества программы обслуживания .
3. Принципы психологической подготовки клиента к восприятию программы. выбора базовых услуг и туристических продуктов.
4. Условия создания оптимального турпродукта.
5. Выбор места бронирования

6. **Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

1. Провести анализ выборки отелей по разным классам обслуживания для бронирования
2. Определить потребности клиента в индивидуальной выбора туристских услуг.
3. Результаты записать в тетради.

**Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Дашкова Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. –М.: Дашков и К, 2011. – 72 с.
3. Дашкова Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. –М.: Дашков и К, 2011. – 72 с.
4. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента.
5. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал.
6. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия.

7. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России.

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.7 Формирование сбытовой сети**

#### **Практическое занятие №4.**

#### **Анализ туррынка РФ. (4 часа).**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, углубление и расширение теоретических знаний по теме ценообразование в туризме.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**  
**знать:**

- определение конъюнктуры рынка
- стратегии работы туррынка в Российской Федерации;
- факторы, влияющие на субъекты туристического рынка
- сегменты емкости рынка;

**уметь:**

- Владеть правилами по продаже путевками;
- правильно составлять информационный листок
- правильно заполнять листок бронирования

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, калькулятор.

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

1. Федеральный закон «Об основах деятельности туристской организации в РФ»
2. Теоретические аспекты информационного листа.
3. Условия договора
4. Субъекты туристского рынка
5. Конъюнктуру рынка
6. Характеристику емкости рынка. Каждый этап.

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

#### **Содержание заданий:**

1. Проанализировать деятельность местных туристических компаний.
2. Выявить основные тенденции в области субъекта туристического рынка

**Требования к результатам работы:** ответы на контрольные вопросы в тетради.

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

#### **Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности/ Под ред. Ю.В.Морозова, В.Т.Гришиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 448 с.
3. Дашкова Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. –М.: Дашков и К, 2011. – 72 с.
4. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
5. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
6. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия

7. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.11 Каталог туроператор**

#### **Практическое занятие №5.**

#### **Создание проекта генерального каталога. (4 часа).**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы; изучить существующий каталог туроператоров России и Великого Новгорода. формирование умений по поиску электронных каталогов на Интернет сайтах туроператоров.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**

**знать:**

- основные виды и содержания каталогов туроператоров;
- требования, к оформлению у каталогу
- основные направления подборки иллюстрированного материала для создания каталога;

**уметь:**

- отбирать материал для составления каталога изданию;
- оформлять заказ и вести переговоры для составления подготовки к изданию с требованиями.

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, калькулятор

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:** основные поставщики услуг. Методы составления и пользования каталогом. Их роль в развитии турбизнеса. Требования, предъявляемые к поставщикам услуг. Основные направления в работе с поставщиками услуг. Переговоры с поставщиками услуг. Особенности договоров, с различными поставщиками услуг. Использование каталога как продвижение продажи тур продукта.

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

Составить проект каталога как основной носитель информации о туристском продукте. Каталог как основной метод продвижения в туризме. Назначения, виды и содержание каталогов.

**Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия
6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.14 Программный туризм как основа современной организации туризма.**

#### **Практическое занятие №6.**

**Создать программу обслуживания туристской группы на активном маршруте. (4часа).**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, выработка умения использовать теоретические знания на практике по созданию программы обслуживания туристской группы на активном маршруте.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**

**знать:**

- этапы выполнения туристского маршрута;
- организацию туристского маршрута;
- требования, предъявляемые к программе обслуживания;
- составляющие программного обслуживания;
- технология обслуживания в зависимости от программы;

**уметь:**

- отбирать составляющие программного обслуживания;
- приводить примеры сопроводительной информации;
- отбирать материал для предоставления перед аудиторией.

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, калькулятор.

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

- Основные понятия и определения туристского маршрута
- Разработки туристских маршрутов с природными условиями
- Туристские маршруты с добавлением передвижения с элементами конного, велосипедного автомобильного, водного, средства.
- Маршрутно-квалификационная комиссия каждого региона России.
- Маршрутно-квалификационная комиссия на территории бывшего СССР
- Перечень всесоюзных организациях туристских маршрутов

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

**Вопросы, вынесенные для обсуждения на семинаре:**

1. Программный туризм. Понятия программного туризма
2. Маршрутная программа и реализация в разных областях. Требования, предъявляемые к программе обслуживания.

3. Основные составляющие программного туризма

4. Технология обслуживания в зависимости от программы

**Требования к результатам работы:** устный ответ на семинаре.

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента

4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия
6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.15 Анимация туристского обслуживания**

#### **Практическое занятие №7.**

#### **Разработка проекта анимации обслуживания для активного туризма (4 часа).**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, составить программы анимации для активного туризма

**В результате изучения темы обучающийся должен:**

**знать:**

- понятия анимационная технология;
- учебно – спортивные анимационные мероприятия ;
- анализ зарубежного и отечественного сектора анимации;
- Технику безопасности при проведении анимационных мероприятий.

**уметь:**

- отбирать материал по предложенной теме;
- составлять примерную программу анимационной деятельности для активного туризма.

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, калькулятор

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

1. Структура анимационной деятельности

Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности Законодательная база.

2. Организационную структуру анимации в различных видах организационной структуры туристских объектов.

3. Разновидности в зависимости от вида и типа основных маркетинговых характеристик туристского объекта.

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

Составить по данной теме таблицу, в одной графе указать основные пункты маршруты, в другой – род занятий на пункте остановки в программу пребывания туристов с анимационной деятельностью в активном туризме. За основу взять туры Новгородской и Псковской области, «Золотое кольцо России».

**Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.17 качество обслуживания и способы его регулирования.**

#### **Практическое занятие №8.**

**Составить анкеты для опроса общественного мнения по качеству обслуживания. (4 часа)**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, составление анкеты для опроса общественного мнения по качеству обслуживания..

**В результате изучения темы обучающийся должен:**

**знать:**

- принципы обслуживания клиентов;
- технологию оценки качества обслуживания
- составляющие показатели качества обслуживания;
- права и обязанности туроператора, турагента и туриста в предоставлении услуг;

**уметь:**

- отбирать материал по предложенной теме;
- составлять примерную анкету по качеству обслуживания.

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь,

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

1. Ориентированно -составляющие обслуживания клиентов
2. Организационные составляющие туроператора и турагента  
. Понятие туроператорской деятельности. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров.
3. Основные показатели качества обслуживания.
4. Работа с общественным мнением и его принципы

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

Составить по данной теме таблицу, в одной графе указать основные пункты качества обслуживания в другой – общественное мнение на все показатели предоставленных услуг.

**Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия
6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 12.18 Общее понятие безопасности путешествия**

#### **Практическое занятие №9.**

#### **Разработка инструкций по ТБ в зависимости от места путешествия (4 часа)**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы о безопасности путешествия

**В результате изучения темы обучающийся должен:**  
**знать:**

- Опасности, травмы и заболевания, обусловленные неправильными действиями туристов.

- Ранения режущими и колющими инструментами;
- Отравления продуктами питания в разных странах.

**уметь:**

- Оказывать первую медицинскую помощь туристам.

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, методический материал по оказанию первой медицинской помощи.

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

- Виды травм и меры их предосторожности
- Профилактика отравления продуктами питания
- Потертости и опрелости мозоли
- Первая помощь при ушибах
- Первая помощь при вывихах
- Острая сосудистая недостаточность при обмороках.

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

1. Используя конспект лекций выявить порядок действий при оказании медицинской помощи туристам.

**Требования к результатам работы:**

1. Заполненная таблица.
2. Ответы на контрольные вопросы в тетради.

**Форма контроля:** письменная работа.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с. 1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.

2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.

3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента

4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал

5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия

6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.19 Природные и техногенные катастрофы и предотвращение риска**

#### **Практическое занятие №10.**

**Создание программы обслуживания туристской группы на активном маршруте. (4 часа)**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, составить программы обслуживания для активного туризма

**В результате изучения темы обучающийся должен:**

**знать:**

- понятия и виды обслуживания;
- Проектирование и контроль качества
- Методы контроля качества обслуживания туристов.

**уметь:**

- отбирать материал по предложенной теме;
- составлять примерную программу качества обслуживания для активного туризма.

ма.

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь,

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

1. Структура составления программы для туристской группы.

Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности Законодательная база.

2. Организационную структуру качества обслуживания в различных видах организационной структуры туристских объектов.

3. Разновидности в зависимости от вида и типа основных маркетинговых характеристик туристского объекта.

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

Составить проект программы обслуживания туристов на автобусном туре по маршруту Москва-Владимир-Суздаль. Определить маршрут путешествия, период предоставления услуг, перечень экскурсий, комплекс досуговых мероприятий.

**Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.

2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.

3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента

4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал

5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия

6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму

Минспорттуризма России



## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.20 Безопасность туристов, медицинские риски**

#### **Практическое занятие №11**

#### **Регионы повышенного эпидемиологического риска. Анализ регионов (4 часа)**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить условия возникновения и повышение риска заболеваний риска в разных странах.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**  
**знать:**

- климатические особенности в разных странах;
- порядок посещения разных стран;
- меры предотвращения от риска заболеваний в разных странах;
- порядок ввоза и вывоза различных товаров, животных;
- условия окружающей социальной природы;

**уметь:**

- отбирать материал по предложенной теме;
- оформлять памятку туристу.
- Составлять памятку осторожностей для туристов в зависимости от места посещения;

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, компьютер с подключением к ресурсам Интернет.

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

1. Климатические и природные риски
2. Правовое регулирование безопасности туризма в Российской Федерации;
3. Безопасность объектов туристской Источники информации для обеспечения безопасности путешествия
4. Безопасность туризма на региональном уровне
5. Риск как мера опасности. Классификация туристских и медицинских рисков.

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

**Вопросы, вынесенные для обсуждения на семинаре:**

1. климатические особенности в разных странах;
2. порядок посещения разных стран;
3. меры предотвращения от риска заболеваний в разных странах;
4. порядок ввоза и вывоза различных товаров, животных;
5. условия окружающей социальной природы;

**Требования к результатам работы:** устный ответ на семинаре.

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с. 1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия

**Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

**Тема 2.20. Безопасность туристов, медицинские риски.**

**Практическое занятие №12.**

**Проект листа техники . (2 часа)**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить данный материал, составить проект листа.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**  
**знать:**

- Обеспечение безопасности туризма
- Вредные факторы в туризме;
- Медицинское обеспечение в туризме;
- Экологические риски;

**уметь:**

- отбирать материал по медицинскому обслуживанию туристов;
- оформлять памятку туристу.
- Уметь составлять лист проект по безопасности туристов;

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, компьютер с подключением к ресурсам Интернет

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

1. Правила оформления документов при работе с консультациями по медицинскому обслуживанию персонала ;
2. Порядок оказания первой помощи туристам;
3. Порядок и помощь при оформлении заявлений туристов при обращении к медицинскому обслуживанию.

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

Составить по данной теме таблицу, о мерах предосторожности туристов в разных странах:

- Испанию
- Италию
- Индию
- США
- Китай
- Тайланд
- Мексику
- Турцию
- Египет
- Израиль

Страна выбирается по согласованию с преподавателем (могут быть предложены варианты студентов)

**Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия
6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

**Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

**Тема 2.21 Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператора.**

**Практическое занятие №13**

**Виды страховок, формальности с их оформлением (4 часа)**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить основные формальности при страховании туристов.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**  
**знать:**

- Виды и формы страхования;
- Страхование туристов на примере Ингострах
- Страхование туриста и его имущества
- Функции страхования

**уметь:**

- работать с заявками на страхование;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- вести туристскую отчетность при страховании;
- заполнять договоры связанные с страхованием;

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, калькулятор, компьютер с подключением к сети Интернет.

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

- Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности.
- Организационно – правовые формы функционирования туроператоров.
- Понятие рискованность.
- Виды несчастных случаев для туристов
- Понятия финансовые риски присущие турфирмам;
- Имущественное страхование
- Особенности страхования туристских организаций

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради или листах формата А4.

**Содержание заданий:**

Составить по данной теме таблицу, о видах страхования для туристов в разных ситуациях:

- Острые внезапные заболевания;
- Несчастный случай;
- Пропажа багажа;

- Отсутствие снега на горнолыжных курортах;
- Невозможность выезда в оплаченный тур
- Плохая погода для вылета
- Непредставление или неполное предоставление услуг.

**Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия
6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.22. Финансовая схема работы туроператора**

#### **Практическое занятие №14.**

#### **Калькуляции по основным видам расходов.(2 часа**

**Цель практического занятия:** формирование общего представления о калькуляции, закрепление материала о организации деятельности туристического агента, самостоятельные подсчеты в калькуляции расходов в организации.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**  
**знать:**

- нормативно-правовую базу осуществления туроператорской деятельности;
- организационно – правовые формы функционирования туроператоров;
- понятие издержек продукции;
- понятия калькуляционная единица;
- Перечни калькуляционных статей

**уметь:**

- отбирать материал по предложенной теме;
- создавать калькуляцию по издержкам производства.

**Перечень необходимых средств обучения:** бланки для заполнения калькуляции, калькулятор.

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

- Элементы ценового вознаграждения
- Общая структура цены в Российских условиях
- Посреднические надбавки
- Издержки обращения
- Ценовые скидки и надбавки для стимулирования сбыта
- Единый федеральный реестр туроператоров.
- Финансовые гарантии.
- Формы и способы заполнения калькуляции.

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно.

**Содержание заданий:**

Решение задач с использованием материала по заданной теме.

**Заполнение таблиц по калькулированию**

| №п.п. | Перечень статей                | калькуляция |
|-------|--------------------------------|-------------|
| 1     | Сырье и материалы              |             |
| 2     | Топливо и энергия              |             |
| 3     | Общехозяйственные расходы      |             |
| 4     | Коммерческие расходы           |             |
| 5     | Начисления на заработную плату |             |

**Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради и предложенных таблицах

**Форма контроля:** индивидуальная и групповая.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.

2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.

3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента

4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал

5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия

6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.23 Ценообразование в туризме.**

#### **Практическое занятие №15.**

#### **Факторы влияющие на ценообразование. (2 часа)**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, изучить факторы влияющие на ценообразование.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**  
**знать:**

- Жизненный цикл товаров и услуг;
- Понятие ценообразование;
- Понятие внешних факторов ценообразования по состоянию спроса туристов;
- Поведение спроса и предложения на рынке товаров и услуг;
- значение партнерских взаимоотношения в туристской индустрии;

**уметь:**

- отбирать материал по предложенной теме;
- Работать с информационно-справочными материалами.

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, калькулятор.

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

Цена на туристские продукты (услуги) имеет два предела: нижний и верхний. Нижний - себестоимость туристских продуктов (услуг), а верхний определяется спросом на турпродукт (услугу). Следовательно, цена на турпродукт (или услугу) определяется его стоимостью и спросом на него. Кроме того, на цену турпродукта (услуги) влияет ряд фак-

торов: класс обслуживания, вид транспорта, форма обслуживания, конъюнктура туристского рынка, сезонность реализации турпродуктов и предоставления туристских услуг, эффективность рекламы и др.

Цена туристских продуктов (услуг) включает ряд взаимосвязанных элементов:

- 1) себестоимость туристского продукта или услуги;
- 2) прибыль туристской организации;
- 3) комиссионное вознаграждение в пользу посредника;
- 4) НДС.

Соотношение отдельных элементов цены, выраженное в процентах, представляет собой структуру цены, которая позволяет судить о значимости элементов цены и их уровне.

Основу цены туристских продуктов (услуг) составляет себестоимость, которая характеризует текущие затраты туристской организации на производство и реализацию продуктов (услуг). Ее размер во многом определяет уровень цены, так как доля затрат в цене, как правило, составляет 50—75%.

Прибыль должна быть достаточной, для того чтобы побудить предпринимателя к организации турбизнеса и обеспечить плановое развитие туристской организации. Диапазон прибыли в турбизнесе, по разным оценкам, составляет 6—30%.

Комиссия посреднических организаций обеспечивает им возмещение затрат, связанных с продвижением туристских продуктов и услуг от производителей к потребителям. Диапазон комиссии в туристской отрасли достаточно широк: 5—14%.

Налог на добавленную стоимость (НДС) исчисляется по ставке 18%, которая отражает его удельный вес в составе цены. Наличие или отсутствие льгот по этому налогу у туристских организаций предопределяет удельный вес НДС в цене туристских продуктов (услуг).

На практике каждая туристская организация стремится к тому, чтобы полностью возместить затраты, связанные с выпуском продуктов (услуг), и получить достаточную прибыль. Для этого определяются и систематически корректируются уровни цен на предоставляемые продукты и услуги, т.е. формируется ценовая политика — механизм принятия решений о поведении туристской организации на рынке в области ценообразования исходя из целей и задач турбизнеса, внутрифирменных традиций и других факторов.

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

1. Используя конспект лекций составить подтверждение ценообразования в Российской Федерации
2. Сделать сравнительный анализ ценообразования среди разных стран.

**Требования к результатам работы:** письменная работа в тетради.

**Форма контроля:** индивидуальная.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. — М.: КНОРУС, 2008. — 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. — М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. — 352 с.
2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2007.
3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия
6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.24 Учетная политика турфирмы**

#### **Практическое занятие №16.**

#### **Заполнение бланков отчетов и их виды(2 часа)**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, а так же углубление и расширение теоретических знаний по теме учетная политика турфирмы.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**  
**знать:**

- Учетную политику тур фирмы;
- Положение по велении бухгалтерского учета и отчетности.,
- Основные аспекты учетной политики туроператоров;
- Производственные затраты туристской организации;

**уметь:**

- создавать учет затрат подразделений туристской организации

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, калькулятор, компьютер с выходом в Интернет

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:** в

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

Используя конспект лекций выявить порядок учета затрат туристской организации.

**Требования к результатам работы:**

1. Заполненная таблица.
2. Ответы на контрольные вопросы в тетради.

**Форма контроля:** письменная работа.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия
6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

## **Раздел 2 Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта**

### **Тема 2.25. Налогообложение**

#### **Практическое занятие №17.**

#### **Виды налогов. Формы отчетности (2 часа)**

**Цель практического занятия:** закрепить теоретические знания, полученные при изучении темы, налогообложение, а так же углубление и расширение теоретических знаний по теме форме отчетности налогообложения.

**В результате изучения темы обучающийся должен:**

**знать:**

- Налоговую политику тур фирмы;
- Налоговый кодекс Российской Федерации,
- Налоговое администрирование и налоговый контроль;
- Специальные налоговые режимы туристской организации;

**уметь:**

- Создавать налоговые учет в туристской организации

**Перечень необходимых средств обучения:** тетрадь, калькулятор, компьютер с выходом в Интернет

**Требования по теоретической готовности студентов к выполнению практических занятий:**

- Налог на прибыль организации
- Государственная пошлина
- Налоговые проверки
- Принципы построения налоговой системы
- Критерии качества налоговой системы
- 

**Рекомендации по выполнению заданий:** задания выполняются письменно в рабочей тетради.

**Содержание заданий:**

Используя конспект лекций выявить порядок учета налогообложения туристской организации.

**Требования к результатам работы:**

1. Заполненная таблица.
2. Ответы на контрольные вопросы в тетради.

**Форма контроля:** письменная работа.

**Критерии оценки:** см. пояснительную записку.

**Список рекомендуемой литературы:**

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.1. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
2. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
3. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
5. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия
6. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России



## Информационное обеспечение обучения

### Основные источники:

1. Гребенюк Д.Г. Технология продаж и продвижения турпродукта. – М., ИЦ Академия, 2016.- 288 с.
2. Жуков А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ А. А. Жуков, С. О. Дерябина. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2014. – 208 с.
3. Любавина Н. Л. Технология и организация туроператорской деятельности: учеб пособие для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. Л. Любавина, Л. А. Кроленко, Т. А. Нечаева. – 2-е изд., стер. – М.: Академия, 2014. – 288 с.

---

### Дополнительные источники:

1. Дурович А.П. Маркетинг в туризме [Текст]: учебное пособие / А. П. Дурович. - М. : ИНФРА-М, 2010.
2. Исмаева Л.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации: Теория и практика деятельности туристских фирм: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Донат Каримуллоевич Исмаев. – 20-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.
3. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова – М.: ИД «ФО-РУМ»: ИНФРА-М, 2010.
4. Мурахтанова Н.М. Маркетинг: Сборник практических задач и ситуаций: Учеб.пособие для студ. сред. проф. учеб. заведений / Н.М. Мурахтанова, Е.И. Еремина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2005.
5. Сарафанова Е.В., Яцук А.В. Маркетинг в туризме: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007.
6. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности/ Под ред. Ю.В.Морозова, В.Т.Гришиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 448 с.
7. Дубровин И.А. Маркетинговые исследования. – М.: Дашков и К, 2008. – 276 с.
8. Прошкина Т.П. Маркетинг. – Ростов-н/Д: Феникс, 2010. – 314 с.
9. Дашкова Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. –М.: Дашков и К, 2011. – 72 с.
10. Карпова С.В., Фирсова И.А. Основы маркетинга. - Ростов-н/Д, Феникс, 2011. – 286 с.
11. Богалдин-Малых. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: Учеб. пособие. – МПСИ, 2004.
12. Бутко И.И. Маркетинг в туризме: Учебное пособие / И.И. Бутко, В.А. Ситников, Е.А. Ситников; под ред. к.т.н. доцента И.И. Бутко. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°; Наука-Спектр, 2010.
13. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
14. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2007.
15. Туристическая библиотека «Все о туризме» [Электронный ресурс]  
<http://tourlib.net/>

### Интернет-ресурсы:

1. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента
2. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал
3. [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия
4. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

**Перечень методических рекомендаций, разработанных преподавателем:**

- 1 Методические рекомендации по практическим занятиям
- 2 Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы
- 3 Методические рекомендации по оценке качества подготовки обучающихся

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

| Номер<br>изме-<br>нения | Номер листа |             |        |          | Всего ли-<br>стов в до-<br>кументе | ФИО и подпись ответ-<br>ственного за внесение из-<br>менения | Дата внесе-<br>ния измене-<br>ния | Дата введения<br>изменения |
|-------------------------|-------------|-------------|--------|----------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|
|                         | измененного | замененного | нового | изъятого |                                    |                                                              |                                   |                            |
|                         |             |             |        |          |                                    |                                                              |                                   |                            |
|                         |             |             |        |          |                                    |                                                              |                                   |                            |
|                         |             |             |        |          |                                    |                                                              |                                   |                            |
|                         |             |             |        |          |                                    |                                                              |                                   |                            |
|                         |             |             |        |          |                                    |                                                              |                                   |                            |
|                         |             |             |        |          |                                    |                                                              |                                   |                            |
|                         |             |             |        |          |                                    |                                                              |                                   |                            |