

	Министерство образования и науки Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого» МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ Учебно-методическая документация
---	---

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

**МДК 01.02 Технология и организация
турагенской деятельности**

Специальность:

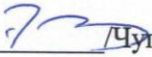
43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму
(углублённая подготовка)

Разработчик: Петрова Татьяна Павловна, преподаватель

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии преподавателей дисциплин профессионального цикла Гуманитарно-экономического колледжа.

Протокол № 1 от 1.09.2017

Председатель предметной (цикловой) комиссии  Чупина Э.В.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	7
Содержание самостоятельной работы	
Самостоятельная работа № 1	12
Самостоятельная работа № 2	12
Самостоятельная работа № 3	13
Самостоятельная работа № 4	14
Самостоятельная работа № 5	15
Самостоятельная работа № 6	17
Самостоятельная работа № 7	18
Самостоятельная работа № 8	19
Самостоятельная работа № 9	21
Самостоятельная работа № 10	22
Информационное обеспечение обучения	24
Лист регистрации изменений.....	26

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являющиеся частью учебно-методического комплекса по МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности составлены в соответствии с:

1 ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности;

2 Рабочей программой профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

3 Положением о планировании и организации самостоятельной работы студентов колледжей МПК НовГУ.

Методические рекомендации включают внеаудиторную работу студентов, предусмотренную рабочей программой профессионального модуля в объёме 72 часов.

Формами внеаудиторной самостоятельной работы являются: написание рефератов, составление тезисов доклада, составление таблиц, разработка презентаций, проведение семинаров.

В результате выполнения самостоятельной работы 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 туруслуг;
- 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 туруслуг;
- 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 оценивания самостоятельной работы

Критерии оценки таблиц

- информативность;
- удобочитаемость;
- адекватность информации;
- грамматическая правильность.

Оценка 5 (отлично) – 100% - 91% соответствия критериям.

Оценка 4 (хорошо) – 90% - 75% соответствия критериям.

Оценка 3 (удовлетворительно) – 74% - 50% соответствия критериям.

Оценка 2 (неудовлетворительно) – 49% - 0% соответствия критериям.

Критерии оценки реферата:

Оценка «отлично» - соблюдены все требования к реферату; полностью отражено содержание темы.

Оценка «хорошо» - имеются отдельные несущественные нарушения в содержании работы.

Оценка «удовлетворительно» - нарушено одно из требований к результату.

Оценка «неудовлетворительно» - работа не отвечает предъявленным требованиям.

Критерии оценки презентации:

Оценка «отлично» - презентация составлена грамотно и подробно, согласно плана, имеет много примеров туристского потенциала; студент грамотно использовал презентацию при устном ответе.

Оценка «хорошо» - презентация составлена грамотно и подробно с небольшими неточностями, мало примеров туристского потенциала, студент смог, используя презентацию, дать исчерпывающий устный ответ по теме.

Оценка «удовлетворительно» - презентация выполнена с нарушениями требований, содержит географические ошибки, при устном ответе по теме студент не мог оперировать сведениями из презентации.

Оценка «неудовлетворительно» - задание не выполнено.

Критерии оценки письменных заданий:

Проверка выполнения заданий проводится преподавателем и оценивается по пятибалльной системе.

Оценка «отлично» - задание выполнено без ошибок, в рамках заданного времени, правильно и аккуратно оформлено, имеются данные (таблица), ответы на теоретические вопросы, которые требуются для решения данного задания.

Оценка «хорошо» - задание выполнено без ошибок, в рамках заданного времени, правильно и аккуратно оформлено, имеются данные (таблица), не все ответы на теоретические вопросы, которые требуются для решения данного задания.

Оценка «удовлетворительно» - задание выполнено с ошибками, в рамках заданного времени, не все правильно и аккуратно оформлено, имеются данные (таблица), не все ответы на теоретические вопросы, которые требуются для решения данного задания.

Оценка «неудовлетворительно» - задание выполнено с ошибками, небрежность в оформлении, не даны ответы на теоретические вопросы, не составлена (таблица).

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

Раздел 2. ПМ 01. Организация деятельности туристического агента и методы продвижения туристического продукта		216	
МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности			
Тема 2.1. Понятие и виды деятельности турагента, турпродукт	Содержание 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. Виды туроператорских компаний. Инициативные и рецептивные туроператоры.	6	1,2
Тема 2.2. Пакет услуг. Проектирование тура	Содержание Этапы формирования турпродукта. Потребительские свойства турпродукта. Основные виды туров, их преимущества и недостатки. Основные требования при формировании тура	6	2,3
	Практическое занятие № 1. Создание пакета услуг и проектирование тура	4	

Тема 2.3. Заклучение договоров с поставщиками услуг	Содержание учебного материала Основные виды документов Виды программ обслуживания. Их преимущества и недостатки. Современные направления в программах обслуживания. Оптимальная программа обслуживания. Планирование и составление программ обслуживания 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
	Практическое занятие №2. Составление проекта договора с клиентом и графика движения по маршруту	4	
Тема 2.4. Договор между туроператорами	Содержание Основания для заключения договора. Основные положения договора	4	1,2
Тема 2.5. Туристская документация	Содержание Виды документов. Требования, предъявляемые к оформлению документов. Работа с документами, при оформлении тура Назначение документов. Их оформление. Требования, предъявляемые для оформления документов	3	1,2,3
	Практическое занятие №3 Заполнение технологической карты тура, листа бронирования. Описание маршрута	4	
Тема 2.6. Визовая поддержка	Содержание 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
Тема 2.7. Формирование сбытовой сети	Содержание Этапы формирования сбытовой сети. Основные каналы сбыта турпродукта. Структура сбыта Собственные бюро продаж. Турагентская сеть. Розничные агентства. Основные функции организаций-посредников при продаже туров.	4	1,2,3

	Система продвижения турпродукта. Традиционные и нетрадиционные формы продаж		
	Практическое занятие № 4. Анализ туррынка РФ	4	
Тема 2.8. Подбор партнеров по сбыту. Агентское соглашение	Содержание Основные критерии, предъявляемые к партнерам по сбыту. Направления работы с партнерами. Значение агентского соглашения. Законодательная поддержка агентского соглашения. Условия соглашения. Ответственность сторон. Варианты оформления претензий и сроки их предъявлений. Форс-мажорные обстоятельства	4	1,2
Тема 2.9. Реклама турпродукта	Содержание Понятие рекламы. Её значение для туроператора. Законодательные документы, регламентирующие рекламу в туризме. Виды рекламы. Принципы рекламы Выбор средств рекламы. Проектно-сметная документация. График выхода рекламы. Рекламные источники. Ответственность туроператора	3	2,3
Тема 2.10. Нерекламные методы продвижения турпродукта	Содержание 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
Тема 2.11. Каталог туроператора	Содержание 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
	Практическое занятие № 5. Создание проекта генерального каталога	4	

Тема 2.12. Участие в выставках	Содержание 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
Тема 2.13.. Менеджмент и стратегия обслуживания	Содержание Значение стратегического планирования при обслуживании туристов. Основные компоненты стратегии обслуживания. Основные составляющие стратегии развития	4	1,2
Тема 2.14. Программный туризм как основа современной организации туризма	Содержание 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
	Практические занятия №6. Создать программу обслуживания туристской группы на активном маршруте	4	
Тема 2.15. Анимация туристского обслуживания	Содержание Понятие анимации. Её роль и значение в работе туроператора. Основные тенденции анимационного обслуживания. Аниматоры. Их роль в работе турпредприятий	4	2,3
	Практические занятия №7. Разработка проекта анимации обслуживания для активного туризма	4	
Тема 2.16. Зарубежные представители туроператора	Содержание Требования, предъявляемые при подборе персонала в зарубежное представительство. Основные функции зарубежных представительств туроператорской компании. Направление сотрудничества. Освоение новых рынков сбыта турпродукта	4	2,3
Тема 2.17. Качество обслуживания и способы его регулирования	Содержание Понятие качества. Подходы к определению качества обслуживания. Стандарты качества обслуживания. Основные требования к туру, определенные ГОСТ Р 50690-94	4	1,2
	Практическое занятие № 8. Составить анкеты для опроса общественного мнения по качеству обслуживания	4	

Тема 2.18. Общее понятие безопасности путешествия	Содержание 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
	Практические занятия №9. Разработка инструкций по ТБ в зависимости от места путешествия	4	
Тема 2.19. Природные и техногенные катастрофы и предотвращение риска	Содержание 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
	Практическое занятие № 10. Создать программу обслуживания туристской группы на активном маршруте	4	
Тема 2.20. Безопасность туристов, медицинские риски	Содержание Зоны распространения. Виды эпидемий.	4	1,2,3
	Практическое занятие № 11. Регионы повышенного эпидемиологического риска. Анализ регионов	4	
	Содержание Работа туроператора с клиентами по безопасности путешествия. Наиболее опасные регионы мира.	2	1,2
	Практическое занятие №12. Проект листа техники безопасности при перевозке железнодорожным и автобусным транспортом	2	
Тема 2.21. Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператора	Содержание Работа со страховыми компаниями. Виды страховых случаев. Законодательная поддержка страхования. Виды страховых компаний. Ответственность туроператора	4	1,2
	Практическое занятие №13 Виды страховок, формальности с их оформлением	4	
Тема 2.22.. Финансовая схема работы туроператора	Содержание Основные финансово-экономические понятия. Стратегия работы туроператора. Освоение новых рынков	4	1,2,3
	Практическое занятие №14 Калькуляции по основным видам расходов	2	

Тема 2.23.. Ценообразование в туризме	Содержание Определение цены и ценообразования. Факторы, влияющие на формирование цены. Методы расчета цен. Определение окончательной цены. Расчетно-сметная документация	4	1,2,3
	Практическое занятие №15. Факторы, влияющие на ценообразование	2	
Тема 2.24. Учетная политика турфирмы	Содержание Основные документы, регламентирующие деятельность туроператорских компаний	2	1,2,3
	Практическое занятие №16 Заполнение бланков отчетности. Их виды	2	
Тема 2.25. Налогообложение	Содержание Налоговое законодательство. Виды налогов для туроператорских компаний. Налоговая политика государства	4	1,2,3
	Практическое занятие №17 Виды налогов. Формы отчетности	2	
Тема 2.26. Оплата счетов поставщиков услуг	Содержание Основные документы, регламентирующие сотрудничество с фирмами-поставщиками. Порядок оплаты счетов. Штрафные санкции за просрочку оплаты	4	1,2
Самостоятельная работа при изучении Раздела 2 ПМ.01 Виды документов, определяющих качество турпродукта. Анкеты для получения загранпаспорта. Проект сети сбыта в пределах РФ. Рекламные тексты для туров. Мероприятия по созданию и поддержанию имиджа турфирмы на рынке услуг. Сопроводительная информация для каталога. Стратегия обслуживания для турфирм разных направлений. Анимация обслуживания для пассивного туризма. Лист техники безопасности при перевозке на автомобильном транспорте. 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 самостоятельной работы

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

Тема 2.3. Заключение договоров с поставщиками услуг

Самостоятельная работа № 1

Виды документов, определяющих качество турпродукта

Объем времени: 6 часов.

Цель работы: изучение документов определяющих качество обслуживания в туристических организациях.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Основные виды документов
- Виды программ обслуживания. Их преимущества и недостатки.
- Современные направления в программах обслуживания. Оптимальная программа обслуживания. Планирование и составление программ обслуживания

уметь:

- определять требования к поставщикам.
- применять знания на переговорах с поставщиками.

Рекомендации по выполнению заданий: необходимо изучить ФЗ «Об основах туристской деятельности», предложенную литературу и найти ответы на вопросы.

Содержание заданий:

Задание.

- 1.Найти особенности договоров с различными поставщиками.
- 2.Определить оптимальную программу с поставщиком.
- 3.Выявить преимущества и недостатки в программе обслуживания.

Требования к результатам работы: устный ответ.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности»
2. Дашкова Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. –М.: Дашков и К, 2011. – 72 с
3. www.turprofi.ru Портал для турагента
4. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
5. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопед
6. www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма Росси

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

Тема 2.6. Визовая поддержка

Самостоятельная работа № 2

Анкеты для получения загранпаспорта

Объем времени: 10 часов.

Цель работы: изучение материала для правильного оформления анкет и документов на получение загран паспорта.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Перечень документов на оформление загран паспорта
- Формальности, связанные с оформлением визы для иностранных граждан.
- Основные документы, предъявляемые в МИД, для оформления визы иностранным гражданам

Цели поездки за рубеж. Виды паспортов и виз. Формальности, связанные с их оформлением. Перечень основных документов, необходимых для оформления визы.

- нормативное регулирование рынка туристских услуг;
- основные термины;

уметь:

- определять цели и задачи поездок за рубеж
- применять изученные материалы для оформления документов

Рекомендации по выполнению заданий: необходимо изучить материал о паспортно-визовой поддержке граждан и найти ответы на вопросы.

Содержание заданий:

Задание.

1. Найти и выучить основные виды паспортов и их формальности .
2. 3. Понятие туризм и туристская деятельность.
4. Основные виды виз и загран паспортов (классификация).

Требования к результатам работы: устный ответ.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности».
2. Дашкова Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. –М.: Дашков и К, 2011. – 72 с
3. www.turprofi.ru Портал для турагента
4. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
5. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
6. 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

Самостоятельная работа № 3

Проект сети сбыта в пределах РФ

Объем времени: 6 часов.

Цель работы: расширение теоретических знаний; формирование умений использовать дополнительную литературу, интернет - ресурс; развитие познавательных способностей и активности студентов; подготовка сообщений к семинару по теме «Сбытовая политика на территории РФ».

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- Структуры сбыта
- Собственные бюро продаж.
- Турагентская сеть.
- Розничные агентства. особенности влияния маркетинга на сегменты рынка;

уметь:

- самостоятельно работать с текстом различных источников;
- выявлять эффективную систему продвижения турпродукта.
- составлять комплексную характеристику предприятию по регулированию сбытовой политики на рубеж.

Рекомендации по выполнению заданий:

1. Выбрать часть выбоки сбытовой политики в РФ.
2. Используя дополнительную литературу, учебники, интернет – ресурс составить презентацию по предложенному плану.

Содержание заданий:

Подготовить сообщение по плану (в виде презентации или в WORDE):

1. Географическое положение региона.
2. Характеристика развития рынка в целом.
3. Структура рынка на предприятии.
4. Функционируемость сбыта рынка. РФ
- 5.Функционируемость сбыта за рубежом.
6. Конкурентоспособность рынка.
6. Перспективы функционирования рынка.

Требования к результатам работы: презентация, 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. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности/ Под ред. Ю.В.Морозова, В.Т.Гришиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 448 с.
3. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности/ Под ред. Ю.В.Морозова, В.Т.Гришиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 448 с.
4. Дубровин И.А. Маркетинговые исследования. – М.: Дашков и К, 2008. – 276 с.
5. Прошкина Т.П. Маркетинг. – Ростов-н/Д: Феникс, 2010. – 314 с.

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

Тема 2.9 Реклама турпродукта.

Самостоятельная работа № 4.

Рекламные тексты для туров

Объем времени: 6 часов.

Цель: формирование умений по заполнения различных видов текстов для рекламизации турпродукта.

Студент должен

знать:

- Понятия рекламной деятельности в туристическом бизнесе
- Виды рекламной деятельности;
- Законодательные документы;

уметь:

- составлять перечень текста для рекламы туристского продукта;
- определять формальности, связанные с оформлением рекламы для туристических агентств;
- Составлять проектно-сметную документацию

Содержание заданий:

Задание 1. Составить проектно-сметную документацию на примере турагентства.

Задание 2. Прослушивание и обсуждение докладов на тему:

1. Выбор средств рекламной деятельности
2. Основные рекламные источники на территории Великого Новгорода
3. Ответственность туроператора тураператора в составлении рекламы.

Практические рекомендации:

Используя дополнительную литературу, учебники, интернет – ресурс студент должен:

1. Заполнить анкеты для отдачи информации в рекламной деятельности.
2. Составить доклад по теме «Креативная реклама».

Для выполнения задания студент должен знать теоретический материал.

Требования к результатам работы: заполненная анкета, выступление 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. Дашкова Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. – М.: Дашков и К, 2011. – 72 с
3. www.turprofi.ru Портал для турагента
4. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
5. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
6. www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

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

Тема 2.10. Нерекламные методы продвижения турпродукта

Самостоятельная работа № 5.

Мероприятия по созданию и поддержанию имиджа турфирмы на рынке услуг

Объем времени: 8 часов.

Цель: формирование умений по методам продвижения турпродукта.

Студент должен

знать:

- Виды нерекламных методов
- правила работы с заявками
- Средства стимулирования
- ведение документооборота с использованием информационных технологий;

- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;

- предоставление информации турагентам по рекламным турам;
- формирование контрагентской сети;

уметь:

- приводить примеры стимулирования потребителей
- выделять основные направления работы с розничными агентами работать с заявками на бронирование;
- использовать различных методов поощрения турагентов;
- рассчитывать комиссионное вознаграждение турагентов;
- анализировать применение различных видов и форм методов продвижения турпродукта.

. Стимулирование потребителей. Средства стимулирования. Работа с розничными агентами.. Пропаганда туризма. Средства пропаганды. Информационные поездки. Их цели и задачи

Содержание заданий:

Задание.

Написать реферат по одной из предложенных тем:

1. Пропаганда туризма
2. средства пропаганды на примере туристической компании
3. Информационные поездки в целях продвижения тур продукта

Практические рекомендации:

1. Выбрать тему реферата из предложенных. При выборе темы следует учитывать: уровень своей подготовки и возможности для раскрытия темы, наличие необходимой литературы.

2. Подобрать литературу по теме. Расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

3. Составить предварительный список источников.

4. Далее необходимо путем первичного просмотра отобрать те источники, которые будут непосредственно использованы при работе над рефератом и войдут в список литературы.

5. Внимательно прочитать отобранную литературу. На этом этапе необходимо внимательно прочитать текст, конспектируя сущность прочитанного, выписывая цитаты, записывая собственные мысли. Потом рекомендуется еще раз обдумать порядок изложения, уточнить формулировки, сверить цитаты. Выделить главные мысли, определить понятия, структуру, основное содержание каждого литературного источника. Выделить сходство, различие точек зрения на изучаемую проблему. Определить материал, который будет использован в реферате.

6. Составить план реферата. План реферата должен отражать структуру работы, помогает полно и точно раскрыть тему, логично и последовательно изложить материал.

7. После этого приступают к написанию текста реферата. При написании необходимо строго соблюдать структуру.

Требования к результатам работы:

1. Реферат должен быть сдан в установленные преподавателем сроки, и соответствовать следующим требованиям:

- соблюдена структура реферата:

а) наличие оглавления;

б) введения (дается постановка вопроса, значимость и актуальность темы, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы);

в) основная часть (раскрывается тема с различных сторон, логичность, последова-

тельность в изложении, высказывание своего взгляда на изучаемую тему);

г) заключение (кратко и логично подведены итоги и сделаны основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации);

д) список литературы (должно быть не менее 5 различных источников);

- соблюдены требования к оформлению реферата:

а) после титульного листа идет план работы;

б) каждая страница, кроме титульного листа, должна быть пронумерована;

в) поля страниц реферата: сверху, справа, снизу - 2 см, слева - 3 см;

г) реферат должен быть представлен в сшитом виде;

д) введение пишется на новой странице и начинается словом «Введение», его объем 1 стр.;

е) основная часть начинается с нового листа, каждый ее раздел должен заканчиваться кратким выводом;

ж) каждая цитата, взятая без изменения авторского текста, должна иметь ссылку на первоисточник. В скобках указывается: порядковый номер книги в «Списке литературы», из которой взята цитата; номер страницы, где была взята цитата. з) з) выводы по всей работе пишутся на новой странице с указанием «Выводы».

Объем реферата, как правило, от 5 до 15 страниц.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы: студенты подбирают самостоятельно из предложенного списка основной и дополнительной литературы.

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

Тема 2.11. каталог туроператора

Самостоятельная работа № 6.

Сопроводительная информация для каталога

Объем времени: 6 часов

Цель: формирование умений по сопроводительной информации для каталога в туристических организациях

Студент должен

знать:

- Понятие каталога. Его значение в рекламной деятельности туроператора.
- Виды каталогов.
- Работа по созданию каталога.
- Основное содержание каталога. Подбор материала. Разработка дизайна каталога.

уметь:

- приводить примеры по ведению документооборота с использованием информационных технологий;
- выделять виды нерекламных методов
- ;

Содержание заданий:

Задание.

Написать реферат по одной из предложенных тем:

1. Ориентирование в зарубежных каталогах ;
2. Креативность и полезность информации в создании дизайна каталога

Практические рекомендации:

2. Выбрать тему реферата из предложенных. При выборе темы следует учитывать: уровень своей подготовки и возможности для раскрытия темы, наличие необходимой литературы.

2. Подобрать литературу по теме. Расширить список источников, включая и использование специальных журналов, где имеется новейшая научная информация.

8. Составить предварительный список источников.

9. Далее необходимо путем первичного просмотра отобрать те источники, которые будут непосредственно использованы при работе над рефератом и войдут в список литературы.

10. Внимательно прочитать отобранную литературу. На этом этапе необходимо внимательно прочитать текст, конспектируя сущность прочитанного, выписывая цитаты, записывая собственные мысли. Потом рекомендуется еще раз обдумать порядок изложения, уточнить формулировки, сверить цитаты. Выделить главные мысли, определить понятия, структуру, основное содержание каждого литературного источника. Выделить сходство, различие точек зрения на изучаемую проблему. Определить материал, который будет использован в реферате.

11. Составить план реферата. План реферата должен отражать структуру работы, помогает полно и точно раскрыть тему, логично и последовательно изложить материал.

12. После этого приступают к написанию текста реферата. При написании необходимо строго соблюдать структуру.

Требования к результатам работы:

1. Реферат должен быть сдан в установленные преподавателем сроки, и соответствовать следующим требованиям:

- соблюдена структура реферата:

а) наличие оглавления;

б) введения (дается постановка вопроса, значимость и актуальность темы, указываются цель и задачи реферата, дается характеристика используемой литературы);

в) основная часть (раскрывается тема с различных сторон, логичность, последовательность в изложении, высказывание своего взгляда на изучаемую тему);

г) заключение (кратко и логично подведены итоги и сделаны основные выводы по теме реферата, делаются рекомендации);

д) список литературы (должно быть не менее 5 различных источников);

- соблюдены требования к оформлению реферата:

а) после титульного листа идет план работы;

б) каждая страница, кроме титульного листа, должна быть пронумерована;

в) поля страниц реферата: сверху, справа, снизу - 2 см, слева - 3 см;

г) реферат должен быть представлен в сшитом виде;

д) введение пишется на новой странице и начинается словом «Введение», его объем 1 стр.;

е) основная часть начинается с нового листа, каждый ее раздел должен заканчиваться кратким выводом;

ж) каждая цитата, взятая без изменения авторского текста, должна иметь ссылку на первоисточник. В скобках указывается: порядковый номер книги в «Списке литературы», из которой взята цитата; номер страницы, где была взята цитата. з) з) выводы по всей работе пишутся на новой странице с указанием «Выводы».

Объем реферата, как правило, от 5 до 15 страниц.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы: студенты подбирают самостоятельно из предложенного списка основной и дополнительной литературы.

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

Тема 2.14. Программный туризм как основа современной организации туризма.

Самостоятельная работа № 7.

Стратегия обслуживания для турфирм разных направлений

Объем времени: 8 часов.

Цель: формирование ориентирования в стратегии обслуживания турфирм.

Студент должен

знать:

- Понятие программного обслуживания.
- Базисная основа программ обслуживания.
- Требования, предъявляемые к программе обслуживания.
- Составляющие программного обслуживания.
- Технология обслуживания в зависимости от программы вида информационно-

справочных материалов;

уметь:

- Сопоставлять все составляющие программного обслуживания на предприятиях

ях

Содержание заданий:

Задание 1.

Используя аналитические данные по туристскому рынку РФ и Новгородской области, сформировать требования предъявляемые в программу обслуживания туристов.

Оформить в качестве реферата (формат А4).

Практические рекомендации:

1. Выбрать подходящую программу обслуживания на примере тур агентства.
2. Используя дополнительную литературу, учебники, интернет – ресурс сформировать модель обслуживания в пределах Новгородской области.

Требования к результатам работы: доклад.

Форма контроля: индивидуальная.

Критерии оценки: см. пояснительную записку.

Список рекомендуемой литературы:

1. www.turprofi.ru Портал для турагента
2. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
3. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
4. 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.

Самостоятельная работа № 8.

Анимация обслуживания для пассивного туризма

Объем времени: 8 часов.

Цель: разработка мероприятия с элементами анимационной деятельности

Студент должен

знать:

- Понятие анимации. Её роль и значение в работе туроператора.
- Основные тенденции анимационного обслуживания. Аниматоры.
- Роль аниматора в работе турпредприятий реализации управления

уметь:

- применять различные методы анимации для создания мероприятий с элементами анимации.
- отличать непосредственно виды анимации.

Содержание заданий:

Задание 1.

Заполнить таблицу:

Спортивно-оздоровительный туризм	Рекреационная деятельность	Пляжно-курортный сезон

Задание 2.

На примере разработанного в практических заданиях учебного тура:

- заполнить таблицу с подходящей программой анимационной деятельности.

Практические рекомендации по выполнению:

1. Задания должны быть выполнены в рабочей тетради, содержать условие задания, письменные ответы на вопросы и составленную таблицу.

2. Работа с конспектом лекции (обработка текста).

Ответы на вопросы выполняются сразу же после изучения данной темы на уроке с целью закрепления полученных теоретических знаний.

Требования к результатам работы:

Конспект (письменно вопросы и таблица).

1. Конспект должен быть выполнен письменно содержать условия требований к оформлению конспекта и включать в себя ответы на вопросы и таблицу.

2. Ответы на вопросы должны быть лаконичными и точными.

3. Студент должен дать ответы на уточняющие вопросы по конспекту.

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. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности/ Под ред. Ю.В.Морозова, В.Т.Гришиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 448 с.

4. Дубровин И.А. Маркетинговые исследования. – М.: Дашков и К, 2008. – 276 с.

5. Прошкина Т.П. Маркетинг. – Ростов-н/Д: Феникс, 2010. – 314 с.

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

Тема 2.20. Безопасность туристов, медицинские риски..

Самостоятельная работа № 9.

Лист техники безопасности при перевозке на автомобильном транспорте

Объем времени: 10 часов.

Цель:

- углубление и расширение теоретических знаний по теме общее понятие безопасности путешествия;
- развитие умения самостоятельно работать с литературой;
- развитие навыков научно-исследовательской деятельности в области общих понятий безопасности путешествия.

Студент должен

знать:

- понятие безопасности;
- ответственность туроператора;
- законодательная основа безопасности путешествия;
- техника безопасности;
- туристская памятка;
- инструктаж перед поездкой;

уметь:

- давать характеристику основных понятий безопасности;
- составлять памятки по технике безопасности путешествия.

Содержание заданий:

Задание 1.

Изучить основные виды инструкций по технике безопасности.

Задание 2.

Разработать инструкции по ТБ в зависимости от места путешествия.

Практические рекомендации:

1. Выбрать виды инструкций по технике безопасности
2. Используя дополнительную литературу, учебники, интернет – ресурс сформировать инструкции по ТБ в зависимости от места путешествия.

Требования к результатам работы: доклад, 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. Дашкова Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. –М.: Дашков и К, 2011. – 72 с
3. www.turprofi.ru Портал для турагента
4. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
5. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
6. 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..

Самостоятельная работа № 10

Природные и техногенные катастрофы и предотвращение риска

Объем времени: 4 часа.

Цель:

- углубление и расширение теоретических знаний по теме природные и техногенные катастрофы и предотвращение риска;
- развитие умения самостоятельно работать с литературой;
- развитие навыков научно-исследовательской деятельности в области природных и техногенных катастроф и предотвращения риска.

Студент должен

знать:

- зоны риска;
- виды техногенных и природных катастроф;
- предупреждение рисков;
- работа туроператора по информированию туристов о возможных ЧС;
- наиболее опасные регионы мира;

уметь:

- давать характеристику основных видов техногенных и природных катастроф;
- составлять памятки по технике безопасности путешествия.

Содержание заданий:

Задание.

Разработать инструкции по ТБ для видов активного туризма (пеший, конный, водный, альпинизм, спелеология)

Практические рекомендации:

1. Выбрать виды инструкций по технике безопасности
2. Используя дополнительную литературу, учебники, интернет – ресурс сформировать инструкции по ТБ в зависимости от вида используемого транспорта.

Требования к результатам работы: доклад, 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. Дашкова Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. –М.: Дашков и К, 2011. – 72 с
3. www.turprofi.ru Портал для турагента
4. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
5. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
6. 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^о»; 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 Портал для турагента
2. www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
3. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия
4. 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

Интернет-ресурсы:

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

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер изме- нения	Номер листа				Всего лис- тов в доку- менте	ФИО и подпись ответст- венного за внесение изме- нения	Дата внесе- ния измене- ния	Дата введения изменения
	измененного	замененного	нового	изъятого				