

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

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

ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

**МДК 03.01 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ
ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Специальность:

43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: специалист по туризму
(углублённая подготовка)

Разработчик:

Ефимов О.Н. , преподаватель колледжа

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы приняты на заседании предметной (цикловой) комиссии иностранных языков Гуманитарно-экономического колледжа,

Протокол № 1 от 01.09.2017

Председатель предметной (цикловой) комиссии *Ковалева* / Ковалева Е.Р.

Содержание

Пояснительная записка.....	4
Тематический план.....	8
Содержание самостоятельной работы	
Самостоятельная работа № 1	13
Самостоятельная работа № 2	13
Самостоятельная работа № 3	14
Самостоятельная работа № 4	15
Самостоятельная работа № 5	16
Самостоятельная работа № 6	18
Самостоятельная работа № 7	19
Самостоятельная работа № 8	20
Самостоятельная работа № 9	22
Самостоятельная работа № 10	23
Информационное обеспечение обучения	25
Лист регистрации изменений.....	27

Пояснительная записка

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы, являющиеся частью учебно-методического комплекса по МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности составлены в соответствии с:

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

2 Рабочей программой модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских 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 объеме 68 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 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.

Результатом освоения МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.2	Формировать туристский продукт
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;

ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
ОК 3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях;
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности;
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий;
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
ОК 9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности;

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 пяти-балльной 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.03 Предоставление туроператорских услуг
МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности		202	
МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности		202	
Тема 1.1 Основы туроператорской деятельности	Содержание 1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туристской деятельности. Факторы туристской деятельности. 2. Международное регулирование туристской деятельности. 3. Развитие и регулирование туристской деятельности в России.	6	1,2,3
Тема 1.2 Законодательная база туроператорской деятельности	1. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности Законодательная база. 2. Организационно – правовые формы функционирования туроператоров. Понятие туроператорской деятельности. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров	10	
Тема 1.3 Документация туроператорской фирмы	1. Документация туристской фирмы, ведение туристской отчетности. Документация туроператорской фирмы. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. 2. Работа с агентскими договорами. Технология оформления страхового полиса. Ведение туристской отчетности. Работа с агентскими договорами.	4	1,2,3
	Практическое занятие №1. 1. Деловая игра «Формирование пакета документов для учреждения юридического лица»	4	
	Практическое занятие №2.	4	

	1. Технология оформления договоров и страховых полисов		
Тема 1.4 Технология разработки туристского продукта	Содержание	12	1,2,3
	1. Понятие технологии и разработки туристского продукта. 2. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации. 3. Свойства и цели турпродукта.		
Тема 1.5 Оптимальный турпродукт	Содержание	16	1,2,3
	1. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов. Условия создания оптимального турпродукта. 2. Выбор схемы работы в дестинации. 3. Основные правила и методика составления программ туров. 4. Организация транспортного обслуживания туристов. 5. Технология бронирования туров. 6. Расчет стоимости тура.		
	Практическое занятие №3. 1. Анализ ресурсов выбранной дестинации. Определение базовых услуг по заданным показателям.	4	
	Практическое занятие №4. 1. Планирование себестоимости проектируемого турпродукта. Расчет необходимого количества мест в средствах размещения.	2	
	Практическое занятие №5. 1. Планирование программ турпоездок. Определение наиболее оптимальных программ турпоездок	2	
	Практическое занятие №6. 1. Составление программ тура и турпакета.	2	
	Практическое занятие №7. 1. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов.	2	
	Практическое занятие №8. 1. Составление турпакетов с использованием иностранного языка	4	
	Практическое занятие №9. 1. Расчет стоимости тура	2	
	Практическое занятие №10. 1. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов.	2	
Тема 1.6	Содержание	14	1,2,3

Туристские формальности	1. Паспортно-визовые формальности. Особенности оформления виз в некоторые страны. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам. Правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями. Визовые ограничения. 2. Страхование услуг. 3. Таможенные формальности. Порядок перемещения валюты через государственную границу. Порядок ввоза и вывоза различных товаров, животных. Пассажирская таможенная декларация. Формы и необходимость декларирования товаров. Таможенные сборы и пошлины. Беспшлинная торговля.		
	Практическое занятие №11. 1. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам	2	
	Практическое занятие №12. 1. Изучение порядка ввоза и вывоза различных товаров, денежной валюты, животных и др.	2	
Тема 1.7 Технология взаимодействия с турагентами	Содержание	16	1,2,3
	1. Правовые основы взаимодействия туроператоров и турагентов. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности». Основные положения договора между туроператором и турагентом. Единый федеральный реестр туроператоров. Финансовые гарантии. 2. Организация деятельности с турагентствами по реализации турпродукта. 3. Формы и способы бронирования туров. Правила работы с заявками на бронирование. 4. Ведение документооборота с использованием информационных технологий. 5. Правила расчетов с турагентствами и методы их поощрения. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет комиссионного вознаграждения. 6. Основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта. Предоставление информации турагентам по рекламным турам. 7. Формирование контрагентской сети.		
	Практическое занятие №13. 1. Работа с заявками на бронирование туров	2	
	Практическое занятие №14. 1. Деловая игра «Создание контрагентской сети»	2	
Тема 1.8	Содержание	14	1,2,3

Оптимизация представления туруслуг	1. Практика делового общения и переписки Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников туроператорской компании. Неотъемлемые компоненты деловой переписки. Значение партнерских взаимоотношения в туристкой индустрии. 2. Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений. 3. Решение проблем с помощью правового регулирования . Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме. . 4. Анализ проблем, возникающих во время тура и меры их устранения.. Вопросы безопасности в туризме. Предоставление сопутствующих услуг. 5. Оптимизация деятельности туроператора			
	Практическое занятие №15. 1. Техника написания делового письма	2		
	Практическое занятие №16. 1. Работа с информационно-справочными материалами	2		
	Практическое занятие №17. 1. Решение ситуационных задач с помощью правового регулирования	2		
	Самостоятельная работа при изучении раздела 1 ПМ. Систематическое изучение основной и специальной литературы. Работа с Интернет-ресурсами по заданию преподавателя. Изучение информационно-справочных изданий, каталогов, ценовых предложений. Составление схем и таблиц.			68
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы при изучении раздела 1 ПМ. Изучение единого Федерального реестра туроператоров. Мониторинг предложений туроператоров. Анализ ситуаций, связанных с некачественным предоставлением услуг. Изучение основ делового этикета сотрудников туристической фирмы. Сбор и анализ информации в информационных источниках, таких как каталоги, ценовые предложения. Изучение и анализ основных и сопутствующих услуг. Составление программ обслуживания для различных категорий туристов. Выявление и анализ сведений, подлежащих указанию в таможенной декларации. Сравнительной характеристики поощрения покупок Tax free и duty free. Изучение сведений, содержащихся в таможенном кодексе. Анализ публикаций в периодических туристских изданиях и материалах учебных пособий по вопросам эпидемиологи-				

ческой безопасности. Изучение инструктажа по эпидемиологической безопасности туристов. Сбор документов на оформление визы. Оформление рабочего места менеджера турфирмы. Закрепление навыков делового общения посредством деловых игр. Разбор и анализ ситуаций, связанных некачественным предоставлением туристских услуг.		
--	--	--

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 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности

Тема 1.1 Основы туроператорской деятельности

Самостоятельная работа № 1

Изучение развития и регулирования туроператорской деятельности в РФ и за рубежом

Объем времени: 6 часов.

Цель работы: изучение основ туроператорской деятельности.

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- нормативное регулирование рынка туристских услуг;
- основные термины;

уметь:

- применять изученные термины в учебном процессе.

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

Содержание заданий:

Задание.

1. Найти понятие туристской деятельности
2. Определить факторы туристской деятельности
3. Определить НПА по Международному регулированию туристской деятельности

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 России

Раздел 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности

Тема 1.2 Законодательная база туроператорской Деятельности

Самостоятельная работа № 2

Изучение ФЗ «Об основах туристской деятельности»

Объем времени: 6 часов.

Цель работы: изучение статей ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности».

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- нормативное регулирование рынка туристских услуг;
- основные термины;

уметь:

- применять изученные термины в учебном процессе.

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

Содержание заданий:

Задание.

1. Найти и выучить основные термины ФЗ «Об основах туристской деятельности».
2. Предмет регулирования ФЗ «Об основах туристской деятельности».
3. Понятие туризм и туристская деятельность.
4. Основные виды туризма (классификация).
5. Понятие турист, туристские ресурсы, туристская индустрия и туристский продукт.
6. Определения туроператорская и турагентская деятельность.
7. Дать понятие термину заказчик туристского продукта, формирование туристского продукта.
8. Понятие продвижение и реализация туристского продукта.
9. Дать определение терминам экскурсант, экскурсовод (гид), гид-переводчик и инструктор-проводник.

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 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности

Тема 1.4 Технология разработки туристского продукта

Самостоятельная работа № 3

Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации. Свойства и цели турпродукта

Объем времени: 8 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 «Сегментация рынка».

В результате изучения темы обучающийся должен:

знать:

- особенности влияния маркетинга на сегменты рынка;
- влияние географического фактора на развитие рынка в нашем регионе;
- перспективы функционирования рынка по странам;

уметь:

- самостоятельно работать с текстом различных источников;
- географическими картами;
- составлять комплексную характеристику региона на сегментировании рынка.

Рекомендации по выполнению заданий:

1. Выбрать часть сегмента рынка.
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 рынка.
5. 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 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности

Тема 1.6 Туристские формальности

Самостоятельная работа № 4.

Визовые формальности

Объем времени: 6 часов.

Цель: формирование умений по заполнению документов на получение заграничного паспорта

Студент должен

знать:

- цели поездки за рубеж;
- виды паспортов и виз;
- формальности, связанные с их оформлением;

уметь:

- составлять перечень основных документов, необходимых для оформления визы;
- определять формальности, связанные с оформлением визы для иностранных граждан;

- оформлять основные документы, предъявляемые в МИД, для оформления визы иностранным гражданам.

Содержание заданий:

Задание 1. Заполнить анкеты для получения загранпаспорта и визы.

Задание 2. Прослушивание и обсуждение докладов на тему:

1. Прием иностранных туристов на территории РФ. Положение о получении в МИД России организаций в целях оказания им консульских услуг.
2. Положение об оформлении приглашения в РФ иностранных граждан. Подтверждение о приеме иностранных туристов. Документы иностранного туриста для предъявления в Российское консульство при получении туристской визы.
3. Положение о предъявлении иностранными гражданами гарантий предоставления средств для их проживания на территории РФ и выезда из РФ. Транзитный проезд через РФ. Рекомендации ВТО по визовым формальностям.

Практические рекомендации:

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

1. Заполнить анкеты для получения загранпаспорта и визы.
2. Составить доклад по теме «Визовая поддержка».

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 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности

Тема 1.7 Технология взаимодействия с турагентами

Самостоятельная работа № 5.

Бронирование туров

Объем времени: 8 часов.

Цель: формирование умений по бронированию туров.

Студент должен

знать:

- формы бронирования туров;
- способы бронирования туров;
- правила работы с заявками на бронирование;

- ведение документооборота с использованием информационных технологий;
 - правила расчетов с турагентствами и методы их поощрения;
 - основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
 - предоставление информации турагентам по рекламным турам;
 - формирование контрагентской сети;
- уметь:**
- приводить примеры форм и способов бронирования;
 - работать с заявками на бронирование;
 - использовать различных методов поощрения турагентов;
 - рассчитывать комиссионное вознаграждение турагентов;
 - анализировать применение различных видов и форм методов продвижения турпродукта.

Содержание заданий:

Задание.

Написать реферат по одной из предложенных тем:

1. Формы и способы бронирования туров
2. Правила работы с заявками на бронирование. Ведение документооборота с использованием информационных технологий
3. Правила расчетов с турагентствами и методы их поощрения
4. Основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта. Предоставление информации турагентам по рекламным турам.
5. Формирование контрагентской сети.

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, 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 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности

Тема 1.8 Оптимизация представления туров

Самостоятельная работа № 6.

Общее понятие безопасности путешествия

Объем времени: 8 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 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности

Тема 1.8 Оптимизация представления туров

Самостоятельная работа № 7.

Природные и техногенные катастрофы и предотвращение риска

Объем времени: 6 часов.

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

Раздел 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности

Тема 1.8 Оптимизация представления туруслуг

Самостоятельная работа № 8.

Безопасность туристов, медицинские риски

Объем времени: 7 часов.

Цель:

- углубление и расширение теоретических знаний по теме безопасность туристов, медицинские риски;
- развитие умения самостоятельно работать с литературой;
- развитие навыков научно-исследовательской деятельности в области безопасности туристов, медицинских рисков.

Студент должен

знать:

- зоны распространения;
- виды эпидемий;
- работа туроператора с клиентами по безопасности путешествия;
- наиболее опасные регионы мира;
- работа со страховыми компаниями;
- виды страховых случаев;
- законодательная поддержка страхования;
- виды страховых компаний;
- ответственность туроператора;

уметь:

- приводить примеры видов эпидемий, наиболее опасных регионов мира, видов страховых случаев;

- отбирать материал для предоставления перед аудиторией.

Содержание заданий:

Задание 1.

Прослушать доклады по теме: анализ регионов мира повышенного эпидемиологического риска и меры предосторожности для туристов, выезжающих в эти страны

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:

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. 3) 3) 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.

Литература: студенты подбирают самостоятельно из предложенного списка основной и дополнительной литературы

Раздел 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности

Тема 1.8 Оптимизация представления туруслуг

Самостоятельная работа № 9.

Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними

Объем времени: 6 часов.

Цель: формирование умений по работе с информационно-справочными материалами

Студент должен

знать:

- виды информационно-справочных материалов;
- популярные электронные порталы по туризму в РФ;
- популярные электронные порталы по туризму в В.Новгороде и Новгородской области;

уметь:

- выбирать необходимый информационно-справочный материал для анализа туристских ресурсов Новгородской области.

Содержание заданий:

Задание 1.

Используя аналитические данные по туристскому рынку РФ и Новгородской области, сформировать сеть сбыта туров в пределах Новгородской области – въездной внутренний туризм. Оформить в качестве реферата (формат А4).

Практические рекомендации:

1. Выбрать внутренние и внешние каналы сбыта
2. Используя дополнительную литературу, учебники, интернет – ресурс сформировать сеть сбыта туров 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 1 Организация и регулирование туроператорской деятельности
Тема 1.8 Оптимизация представления туруслуг
Самостоятельная работа № 10.
Анализ проблем возникающих во время тура и меры их устранения.

Объем времени: 7 часов.

Цель: разработка плана разрешения конфликтов на примере конкретного предприятия и разрешение конфликтов в процессе трудовой деятельности.

Студент должен

знать:

- реализацию управления конфликтом и совершение нужных действий для решения конфликтных ситуаций;
- виды конфликтов;
- причины конфликтов;

уметь:

- применять методы управления конфликтами;
- отличать непосредственный повод конфликта от причин конфликта.

Содержание заданий:

Задание 1.

Заполнить таблицу:

Внутриличностный конфликт	Межличностный конфликт	Внутригрупповой конфликт	Межгрупповой конфликт

Задание 2.

На примере разработанного в практических заданиях учебного тура:

- выявить существующие конфликты;
- определить характер конфликта;
- выяснить причины их возникновения;
- определить варианты функциональных последствий конфликтов;
- разработать план разрешения конфликтов.

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.

Информационное обеспечение обучения

Дополнительные источники:

1. Богалдин-Малых. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: Учеб. пособие. – МПСИ, 2004.
2. 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.
3. Дашкова Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: учебное пособие / Т. Л. Дашкова. – М.: Дашков и К, 2011. – 72 с.
4. Дубровин И.А. Маркетинговые исследования. – М.: Дашков и К, 2008. – 276 с.
5. Дурович А.П. Маркетинг в туризме [Текст]: учебное пособие / А. П. Дурович. - М. : ИНФРА-М, 2010.
6. Здоров А.Б. Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.
7. Исмаева Л.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации: Теория и практика деятельности туристских фирм: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Донат Каримуллович Исмаев. – 20-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.
8. Карпова С.В., Фирсова И.А. Основы маркетинга. - Ростов-н/Д, Феникс, 2011. – 286 с.
9. 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.
10. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма: учеб.пособие / Е.Н. Кнышова – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2010.
11. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности/ Под ред. Ю.В.Морозова, В.Т.Гришиной. – М.: Дашков и К, 2010. – 448 с.
12. 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.
13. Прошкина Т.П. Маркетинг. – Ростов-н/Д: Феникс, 2010. – 314 с.
14. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. - СПб.: Питер, 2007.
15. Сарафанова Е.В., Яцук А.В. Маркетинг в туризме: Учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2007.
16. 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

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

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