

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Колледж
(на правах факультета непрерывного профессионального образования)



А

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы
обучающихся по дисциплине

ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

Специальность
43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника – специалист по туризму

Форма обучения – очная

Санкт-Петербург
2021

Автор


преподаватель


_____ (подпись)

Савельева Е.А.

Рассмотрена на заседании педагогического совета колледжа (на правах факультета непрерывного профессионального образования) от 20 апреля 2021 г., протокол № 4.

Председатель педагогического совета



_____ (подпись)

Челей Т.М.



Одобрена на заседании учебно-методической комиссии по специальности 43.02.10 Туризм от 19 апреля 2021 г., протокол № 9

Председатель УМК


_____ (подпись)

Ямкова И.Н.

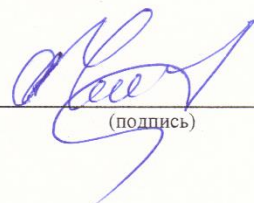
СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой


_____ (подпись)

Борош Н.А.

Начальник отдела информационных технологий


_____ (подпись)

Чижиков А.С.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка	4
2. Тематический план внеаудиторной самостоятельной работы.....	7
3. Основные виды и формы внеаудиторной самостоятельной работы	8
4. Образец примерного выполнения задания.....	9
5. Задания к выполнению внеаудиторных самостоятельных работ	15
6. Критерии оценки выполненных заданий и степени овладения запланированных умений	16
7. Список рекомендованной литературы	19

1. Пояснительная записка

Методические указания разработаны для проведения внеаудиторной самостоятельной работы по учебной дисциплине ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг по специальности 43.02.10 Туризм в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 № 474.

Результатом освоения программы ПМ 01 «Предоставление турагентских услуг» является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

МДК.01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных),

результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг должен иметь практический опыт:

- выявление и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;

- оформления и расчёта стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказание визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчётности.

Уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездах, организовываемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учёт и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристской путёвки на основании бланка строгой отчётности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

Знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранных языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;

- основы маркетинга и приёмы маркетинговых исследований в туризме;
- технику проведения рекламной кампании;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчёта его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчётности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

2. Тематический план внеаудиторной самостоятельной работы

Изучаемая тема	Форма самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Трудоёмкость, ч
Раздел 1 МДК. 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта			
Тема 1 Продвижение турпродукта	анализ источников и литературы	Примерные варианты заданий: 1. Обзор нормативно-законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма. 2. Нахождение информации в сети Интернет по правилам оформления виз консульгантами разных стран.	28
Тема 2 Технология продаж турпродукта	Выполнение самостоятельных работ	Примерные варианты задания 1. Конспект 2. Комплектование пакета документов по туру	28
Раздел 2. МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности			
Тема 1 Турагентская деятельность.	творческие индивидуальные задания по темам	Примерные варианты заданий: 1. Разработайте логотип туристской компании для выставочного стенда. 2. Придумайте образец визитной карточки вашей туристической компании	10
Тема 2 Туристский продукт	подготовка к докладам	Примерные варианты заданий: 1. Формирование туристского продукта для разных сегментов рынка 2. Особенности туристского продукта по разным направлениям туризма	10
Тема 3 Продвижение и реализация турпродукта	творческие индивидуальные задания по темам	Примерные варианты заданий: 1. Составьте кодекс поведения работников вашей турфирмы	4

та			
Тема 4 Паспортно-визовые формальности	анализ источников и литературы	Примерные варианты заданий: 1. Проанализируйте случаи, при которых посольства зарубежных стран отказывают в выдаче визы.	10
Тема 5 Туристская документация	творческие индивидуальные задания по темам	Примерные варианты заданий: 1. Составьте перечень документов строгой отчетности, оформите в виде таблицы.	6
Итого			96

3. Основные виды и формы внеаудиторной самостоятельной работы

«Предоставление турагентских услуг» профессиональный модуль предусмотрены следующие формы самостоятельной работы:

- 1) подготовка к докладам;
- 2) анализ источников и литературы;
- 3) творческие индивидуальные задания по темам в формате ситуационных задач (кейсов)

1. Подготовка информационного сообщения /доклада - это вид ВСР по подготовке небольшого по объему устного сообщения для озвучивания на семинаре, практическом занятии. Сообщаемая информация носит характер уточнения или обобщения, несет новизну, отражает современный взгляд по определенным проблемам.

Сообщение отличается от докладов и рефератов не только объемом информации, но и ее характером - сообщения дополняют изучаемый вопрос фактическими или статистическими материалами. Оформляется задание письменно, оно может включать элементы наглядности (иллюстрации, демонстрацию).

Регламент времени на озвучивание сообщения - до 5 мин.

Затраты времени на подготовку сообщения зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей обучающегося и определяются преподавателем. Дополнительные задания такого рода могут планироваться заранее и вноситься в карту самостоятельной работы в начале изучения дисциплины.

Роль преподавателя:

- о определить тему и цель сообщения;
- определить место и сроки подготовки сообщения;
- оказать консультативную помощь при формировании структуры сообщения;
- рекомендовать базовую и дополнительную литературу по теме сообщения;
- оценить сообщение в контексте занятия.

Роль обучающегося:

- собрать и изучить литературу по теме;
- составить план или графическую структуру сообщения;
- выделить основные понятия;
- ввести в текст дополнительные данные, характеризующие объект изучения;
- оформить текст письменно;
- сдать на контроль преподавателю и озвучить в установленный срок.

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;

- грамотность и полнота использования источников;
- наличие элементов наглядности.

2. Написание реферата - это более объемный, чем сообщение, вид ВСП обучающегося, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа - научной работы, монографии, статьи.

Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата - 7-10 мин.

Затраты времени на подготовку материала зависят от трудности сбора информации, сложности материала по теме, индивидуальных особенностей обучающегося и определяются преподавателем.

Роль преподавателя: идентична роли при подготовке обучающимся информационного сообщения, но имеет особенности, касающиеся:

- выбора источников (разная степень сложности усвоения научных работ, статей);
- составления плана реферата (порядок изложения материала);
- формулирования основных выводов (соответствие цели);
- оформления работы (соответствие требованиям к оформлению).

Роль обучающегося: идентична при подготовке информационного сообщения, но имеет особенности, касающиеся:

- выбора литературы (основной и дополнительной);
- изучения информации (уяснение логики материала источника, выбор основного материала, краткое изложение, формулирование выводов);
- оформления реферата согласно установленной форме,

Критерии оценки:

- актуальность темы;
- соответствие содержания теме;
- глубина проработки материала;
- грамотность и полнота использования источников;
- соответствие оформления реферата требованиям.

Образец примерного выполнения задания

Выполнение задания по теме 2. Туристский продукт

1. Задание – написание реферата на тему: «Модель туристского продукта»
«Элементы продукта в расширенном толковании»
«Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж»

Требования к оформлению реферата:

Реферат - это более объемный, чем сообщение, вид ВСП обучающегося, содержащий информацию, дополняющую и развивающую основную тему, изучаемую на аудиторных занятиях. Ведущее место занимают темы, представляющие профессиональный интерес, несущие элемент новизны. Реферативные материалы должны представлять письменную модель первичного документа - научной работы, монографии, статьи.

Реферат может включать обзор нескольких источников и служить основой для доклада на определенную тему на семинарах, конференциях.

Регламент озвучивания реферата - 7-10 мин.

4. Образец примерного выполнения задания

Общие требования к оформлению рефератов.

Текст реферата должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ, основные положения которого здесь и воспроизводятся.

Общий объём работы – 10-30 страниц печатного текста (с учётом титульного листа, содержания и списка литературы) на бумаге формата А4, на одной стороне листа. **Реферат должен содержать:** титульный лист, оглавление, введение, основную часть (разделы, части), выводы (заключительная часть), приложения, пронумерованный список использованной литературы (не менее 5-ти источников).

Формат. Реферат должен быть выполнен на одной стороне листа бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста — «Times New Roman». Кегль (размер) 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): левое — 30 мм, верхнее, и нижнее, правое — 20 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа, который не обозначается цифрой. Расстояние между названием главы (подраздела) и текстом должно быть равно 2,5 интервалам, интервал между строками самого текста — 1,5. **Размер шрифта для названия главы — 16 (полужирный)**, подзаголовок — 14 (полужирный). Точка в конце заголовка, располагаемого посередине листа, не ставится. Заголовки не подчёркиваются. Абзацы начинаются с новой строки и печатаются с отступом в 1,25 сантиметра. Оглавление (содержание) должно быть помещено в начале работы.

Образец титульного листа

Министерство сельского хозяйства РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждения высшего
образования
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»
(ФГБОУ ВО СПбГАУ)

Колледж на правах факультета (непрерывного профессионального образования)

Реферат
по дисциплине ПМ 01 Предоставление турагентских услуг
на тему: «Модель туристского продукта»

Выполнил: ФИО
№ уч. группы, специальность
Проверил: ФИО преподавателя

Санкт-Петербург
2020

Оформление 2 листа

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
.....	6
Список литературы..... (Учитывать алфавитный порядок)	25

3. Составление конспекта - представляет собой вид ВСР обучающегося по созданию краткой информационной структуры, обобщающей и отражающей суть материала лекции, темы учебника. Опорный конспект призван выделить главные объекты изучения, дать им краткую характеристику, используя символы, отразить связь с другими элементами. Основная цель опорного конспекта - облегчить запоминание. В его составлении используются различные базовые понятия, термины, знаки (символы) - опорные сигналы. Опорный конспект - это наилучшая форма подготовки к ответу и в процессе ответа. Составление опорного конспекта к темам особенно эффективно у обучающихся, которые столкнулись с большим объемом информации при подготовке к занятиям и, не обладая навыками выделять главное, испытывают трудности при ее запоминании. Опорный конспект может быть представлен системой взаимосвязанных геометрических фигур, содержащих блоки концентрированной информации в виде ступенек логической лестницы; рисунка с дополнительными элементами и др. Задание составить опорный конспект по теме может быть как обязательным, так и дополнительным.

Опорные конспекты могут быть проверены в процессе опроса по качеству ответа обучающегося, его составившего, или эффективностью его использования при ответе другими обучающимися, либо в рамках семинарских занятий может быть проведен микроконкурс конспектов по принципу: какой из них более краткий по форме, емкий и универсальный по содержанию.

Затраты времени при составлении опорного конспекта зависят от сложности материала по теме, индивидуальных особенностей обучающегося и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- помочь в выборе главных и дополнительных элементов темы;
- консультировать при затруднениях;
- периодически предоставлять возможность апробирования эффективности конспекта в рамках занятия.

Роль обучающегося:

- изучить материалы темы, выбрать главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;
- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить

в структуре работы;

- оформить работу и предоставить в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- соответствие оформления требованиям;
- аккуратность и грамотность изложения;
- работа сдана в срок.

4. Составление и решение ситуационных задач (кейсов) - это вид ВСП обучающегося по систематизации информации в рамках постановки или решения конкретных проблем. Решение ситуационных задач - чуть менее сложное действие, чем их создание. И в первом, и во втором случае требуется самостоятельный мыслительный поиск самой проблемы, ее решения. Такой вид самостоятельной работы направлен на развитие мышления, творческих умений, усвоение знаний, добытых в ходе активного поиска и самостоятельного решения проблем. Следует отметить, что такие знания более прочные, они позволяют студенту видеть, ставить и разрешать как стандартные, так и не стандартные задачи, которые могут возникнуть в дальнейшем в профессиональной деятельности. Продумывая систему проблемных вопросов, обучающийся должен опираться на уже имеющуюся базу данных, но не повторять вопросы уже содержащиеся в прежних заданиях по теме. Проблемные вопросы должны отражать интеллектуальные затруднения и вызывать целенаправленный мыслительный поиск. Решения ситуационных задач относятся к частично поисковому методу и предполагает третий (применение) и четвертый (творчество) уровень знаний. Характеристики выбранной для ситуационной задачи проблемы и способы ее решения являются отправной точкой для оценки качества этого вида работ. В динамике обучения сложность проблемы нарастает, и к его завершению должна соответствовать сложности задач, поставленных профессиональной деятельностью на начальном этапе. Оформляются задачи и эталоны ответов к ним письменно. Количество ситуационных задач и затраты времени на их составление зависят от объема информации, сложности и объема решаемых проблем, индивидуальных особенностей обучающегося и определяются преподавателем.

Роль преподавателя:

- определить тему, либо раздел и рекомендовать литературу;
- сообщить обучающемуся информацию о методах построения проблемных задач;
- консультировать обучающегося при возникновении затруднений;
- оценить работу обучающегося в контексте занятия (проверить или обсудить ее с обучающимися).

Роль обучающегося:

- изучить учебную информацию по теме;
- провести системно - структурированный анализ содержания темы;
- выделить проблему, имеющую интеллектуальное затруднение, согласовать с преподавателем;
- дать обстоятельную характеристику условий задачи;
- критически осмыслить варианты и попытаться их модифицировать (упростить в плане избыточности);
- выбрать оптимальный вариант (подобрать известные и стандартные алгоритмы действия) или варианты разрешения проблемы (если она не стандартная);
- оформить и сдать на контроль в установленный срок.

Критерии оценки:

- соответствие содержания задачи теме;
- содержание задачи носит проблемный характер;
- решение задачи правильное, демонстрирует применение аналитического и творческого подходов;
- продемонстрированы умения работы в ситуации неоднозначности и неопределенности;
- задача представлена на контроль в срок.

Практико – ориентированные вопросы по МДК 01.01. «Технология продаж и продвижения турпродукта».

1. Турагент реализовал путевку туристу и на момент бронирования тура звонит туроператор и сообщает что отель, который они забронировали, стоит на стоп листе, ваши действия?
2. К турагенту приходит турист с пожеланием съездить в Мексику с бюджетом в 40-50 тысяч рублей, вы как менеджер по туризму понимаете, что это скорее всего будет значительно дороже, либо более бюджетное предложение, ваши действия?
3. Турагент оформил для своего туриста тур в Египет, на 1 взрослого и 1 ребенка, перечислите все необходимые документы?
4. Вы турагент. Недавно, вы заключили агентское соглашение с туроператором, организующим поездки в Андорру, и теперь заинтересованы в реализации и продвижении нового тур продукта, ваши действия по реализации и продвижению?
5. Вы туроператор. Организуете поездки в Андорру. Заключили договор с тур агентствами и туроператором принимающей стороны. Перечислите, что входит в сформированный вами турпакет?
6. Недовольный турист вернулся с поездки, с активным пересказом не понравившихся ему моментов отпуска в пребываемой стране. Ваши действия. Каким способом вы, как турагент можете решить вопрос в свою пользу?
7. Продемонстрируйте на практике способ выявления потребностей туриста на примере выбранной страны (Чехия, Венгрия, Германия, Израиль)?
8. На примере разных типов вопросов продемонстрируйте способ подведения туриста к сделке?
9. Презентуйте тур в Испанию для семейной пары элегантного возраста (проанализируйте преимущества данной страны в соответствии с их возрастом, здоровьем и интересами)?
10. Презентуйте шоп-тур в Китай?
11. Ответьте на возражения туристов: «Это дорого?», «Дешево!», «Долгий перелет!», «О! Виза!»?
12. К вам пришли туристы. Семья в полном составе: отец, мать, ребенок 10 лет. Каким образом вы будете располагать к себе туристов разных поколений и возрастов?
13. Вы турагент. Вам звонит потенциальный турист, просит вас найти за минимальные сроки максимально выгодное предложение в диапазоне 30 тыс. руб. на 14 дней, вы находите тур за 35 тыс. руб., ваши действия?
14. Ваша турфирма работает на рынке 2 года. Средний показатель вашей фирмы 20-25 проданных туров в месяц. Но в этом месяце показатель снизился в два раза. Какие действия вы предпримите, чтобы стабилизировать ситуацию и вывести фирму на прежний показатель или выйти на новый высокий показатель?
15. К вам пришел эмоционально напряженный турист, в процессе работы вы понимаете, что назревает конфликтная ситуация, ваши действия?
16. Ваша фирма решила провести ПРОМО-акцию, проинформировать клиентов о новом туре, и разослать пресс-релизы в средства массовой информации. Составьте пресс-релиз о проведении PR – мероприятия с позиционированием нового тура на Кипр.
17. Переговоры о цене с туристом. Турист просит вас о скидке 5%. Ваш туроператор предоставляет вам комиссию в размере 10%. Каким способом вы объясните туристу, что скидка сейчас невозможна?
18. Ваш турист полетел в Египет. Прилетел обратно. Решил поехать снова, не может определиться с направлением. Каким способом вы можете повлиять на выбор вашего туриста?
19. Ваш клиент сидит напротив вас, определите и продемонстрируйте, какие коммуникативные сигналы покажет вам положительные, а какие отрицательные?
20. Ваша тур фирма второй месяц сидит практически без клиентов, какие действия, как менеджер по продажам и рекламе вы предпримите?

21. Ваше турагентство принимает участие в ежегодной выставке в Экспоцентре «Восточные ворота». Вы видите, что у ваших конкурентов больше клиентов, чем у вас. Ваши действия?
22. Турист купил у вас путевку в Объединенные Арабские Эмираты. Вы четко проинформировали его о законах и порядках данной страны. Не смотря, на ваши старания, турист нарушил там закон и оплатил не малый штраф. После чего вернулся к вам в турагентство и требует от вас возмещение ущерба. Ваши действия?
23. Продайте горящий автобусный тур по Европе 7 дней, без ночных переездов, все экскурсии включены в стоимость, питание, проживание (любая страна на выбор).
24. Вы турагент. Нашли туристу выгодное предложение. Ваш турист обнаружил, что оставил деньги и документы дома, и соответственно не может вам оставить предоплату и оформить договор. Предлагает вам следующее: в то время пока он едет за документами и деньгами, вы бронируете тур. Ваши действия?
25. Ваше турагентство продает разные туры, во все страны мира. Но например в страны Европы и Юго-восточной Азии чаще, чем во все остальные. Проанализируйте почему, предложите варианты анализа?

Практико-ориентированные вопросы по МДК 01.02. «Технология и организация турагентской деятельности».

- 1. Представьте себе, что вы, будучи туристом, получили в туристской фирме заведомо ложную информацию. Что понимается под правом туриста на информацию? Опираясь на какой закон и конкретную статью, вы можете отстаивать свои права в суде? Какова ответственность за ненадлежащую информацию?
- 2. Находясь в Арабских Эмиратах, турист решил позабавиться: принял горячительные напитки, искупался в море голышом и пофлиртовал с местными женщинами. Какие обязанности туриста он не выполнил? Чем могут закончиться его развлечения?
- 3. Турист во время похода решил изменить предложенный инструктором маршрут, по неосторожности во время самостоятельного путешествия он сломал руку. Будет ли отвечать за это организатор похода? Обоснуйте ответ, опираясь на Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
- 4. Турист приобрел путевку в туристской фирме. В договоре было указано, что к ней должна прилагаться программа обслуживания, но турист не обратил внимания на ее отсутствие при получении договора. Устно ему было обещано наличие у принимающей стороны диетического питания, спутникового телевидения и многое другое. На самом деле этих услуг не было. Турист написал претензию принимающей стороне, которую та отказалась удовлетворить.

Может ли турист рассчитывать на возмещение понесенного морального и материального ущерба? Если нет, то почему? Если да, то куда ему следует обратиться и что за этим последует?

- 5. В Китае турист после ужина с употреблением алкоголя получил травму. Вернувшись домой, он несколько месяцев болел, что явилось поводом для судебного иска к турфирме по поводу возмещения расходов на лечение, упущенной выгоды и компенсации неполученной зарплаты. Каково возможное решение суда?
- 6. Турист обратился к вам с претензией на 21-й день после окончания тура. Ваш ответ туристу?
- 7. Турист отказался от чартерной перевозки и требует денег за неиспользованный билет. Ваш ответ туристу?
- 8. Турист не сохранил багажную квитанцию. После перелета он увидел повреждения багажа. Предъявил претензии. Ваш ответ туристу?
- 9. В результате отмены рейса турист потерял оплаченную ночь в отеле. Обратился с претензией. Ваши действия?

- 10. Отель, по субъективному мнению туриста, не соответствовал пяти звездам. Турист обратился с претензией. Ваш ответ?

5. Задания к выполнению внеаудиторных самостоятельных работ

Самостоятельные работы выполняются индивидуально в свободное от занятий время.

Обучающийся обязан:

- перед выполнением самостоятельной работы, повторить теоретический материал, пройденный на аудиторных занятиях;
- выполнить работу согласно заданию;
- по каждой самостоятельной работе представить преподавателю отчет
- ответить на поставленные вопросы.

Если по ходу выполнения самостоятельной работы у обучающихся возникают вопросы и затруднения, он может консультироваться у преподавателя. Каждая работа оценивается по пятибалльной системе. Критерии оценки приведены в методических указаниях по каждому виду самостоятельной работы.

Вся внеаудиторная самостоятельная работа построена на работе с учебной литературой, подготовке к устному опросу материалов по пройденной теме и самостоятельному конспектированию учебного материала.

Цель работы:

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений;
 - углубление и расширение теоретических знаний;
 - формирование умений использовать справочную и учебную литературу;
 - формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации
- Формирование компетенций: ОК 1-9; ПК 1.1 – 1.7;

Самостоятельная работа 1 Разработка проекта офиса турфирмы. Расчет затрат на приобретение оборудования.

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
	Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования

Время выполнения задания – 2 часа

Уровень сложности работы –

Инструкции к выполнению:

Разработать проект своей турфирмы турфирмы и её офиса, соблюдая основные требования. В работе необходимо предоставить следующую информацию:

- название и логотип компании;
- местоположение офиса и цена аренды (найти реальное объявление в Интернете или любом печатном издании);
- общая информация о фирме – количество сотрудников, вид туризма, направления.
- фотографии офиса (можно сделать в программе по 3d моделированию);

- план офиса (можно сделать в программе Paint или нарисовать от руки и сфотографировать);
- фотографии или картинки техники и мебели, приобретаемой для офиса;
- произвести расчет затрат на оборудование офиса.

Требования к оформлению работ:

Работу необходимо оформить в программе MS Power Point. Каждый пункт должен располагаться на одном слайде. Презентацию оформить в фирменных цветах ВАШЕЙ турфирмы.

6. Критерии оценки выполненных заданий и степени овладения запланированными умениями

Критерии оценивания работы:

№ п/п	Критерий оценивания	Количество баллов (максимум 5)
1	Название и логотип компании	
2	Цена аренды	
4	Фотографии офиса	
5	План офиса	
6	Правильная выборка техники и мебели	
7	Расчет затрат на оборудование офиса	
8	Выступление (с текстом/без)	
9	Техника презентаций	
10	Наглядность	
	Итого	

50 – 40 баллов – «5»

39 – 30 баллов – «4»

29 – 20 баллов – «3»

Самостоятельная работа 2 Заполнение договора и заявки на бронирование

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
<p>Оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию тура;</p> <p>Составлять бланки, необходимые для проведения реализации тура (договора, заявки)</p>	

Время выполнения задания – 6 часов

Уровень сложности работы – 2

Инструкции к выполнению:

На основании выбранного тура студентам необходимо заполнить договор и заявку на бронирование. Шаблон договора и заявки на бронирование получить у преподавателя. Количество туристов в туре, их данные, услуги, включённые в тур, студенты определяют самостоятельно.

Требования к оформлению работ:

Работа выполняется на выданных преподавателем бланках.

Критерии оценивания работы:

№ п/п	Критерий оценивания	Количество баллов (максимум 5)
1	Правильность и полнота заполнения договора	
3	Правильность и полнота заполнения заявки на бронирование	
	Итого	

10-9 баллов – «5»

8-7 баллов – «4»

6 баллов – «3»

Работа № 3 Выбор туроператоров – партнеров.

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
Взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	

Время выполнения задания – 2 часа

Уровень сложности работы – 2

Инструкции к выполнению:

Необходимо выбрать туроператоров-партнёров, с которыми будет сотрудничать турагентская фирма по своим рабочим направлениям. В работе необходимо описать конкретные критерии, по которым был сделан выбор в пользу того или иного туроператора, а также предоставить краткую информацию по выбранным туроператорам. Должно быть не менее трёх туроператоров-партнёров.

Критерии оценки: опыт работы на рынке, репутация (отзывы), партнеры, удобство сайта, условия работы с турагентами, помощь в оформлении визы, полнота предложений на сайте, выбор туров/объектов размещения, уровень цен, быстрота подтверждения туров, условия аннуляции туров.

Требования к оформлению работ:

Работу необходимо оформить в тетради или на отдельном листе.

Критерии оценивания работы:

№ п/п	Правильный ответ/ критерии правильности выполнения задания	Количество баллов
1.	Определение критериев оценки работы ТО	2
2.	Наличие минимум трёх ТО	2
3	Аккуратность выполнения работы Полнота анализа по заданным критериям	2

4.	Наличие вывода	1
	ВСЕГО	7

7 – 6 баллов – «5»

5 баллов – «4»

4 балла – «3»

Критерии оценки:

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении вопросов, использует в ответе материал нормативно-правовой литературы, правильно обосновывает принятое решение.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

7. Список рекомендованной литературы

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение самостоятельной работы

Технология продаж и продвижения турпродукта

Основные источники:

Быстров, С.А.

1. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие / Быстров С.А. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-406-08513-4. — URL: <https://book.ru/book/940143> — Текст : электронный

Дополнительные источники:

1. Организация бронирования и продаж гостиничного продукта : учебное пособие / Пасько О.В., под ред., Горяинов К.С., Никольская Е.Ю., Суворова И.Н., Федорчукова С.Г. — Москва : КноРус, 2020. — 187 с. — ISBN 978-5-406-01707-4. — URL: <https://book.ru/book/93827>

Интернет ресурсы:

1. Газета «ТТG Russia» - <http://www.ttg-russia.ru>;
2. Журнал «Туризм и отдых»- <http://www.tourist-journal.ru>;
3. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». <http://www.tpnews.ru>;
4. Профессиональный туристический портал- <http://www.tourdom.ru>;
5. Электронная туристическая энциклопедия - www.tonkosti.ru;
6. Официальный сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru

Технология и организация турагентской деятельности

Основные источники:

1. Косолапов, А.Б.

Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2021. — 293 с. — ISBN 978-5-406-08512-7. — URL: <https://book.ru/book/940142> —Текст : электронный.

2. Косолапов, А.Б.

Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : учебное пособие / Косолапов А.Б. — Москва : КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. — URL: <https://book.ru/book/940141>— Текст : электронный.

Дополнительные источники

:

1. Быстров, С.А.

Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие / Быстров С.А. — Москва : КноРус, 2021. — 260 с. — ISBN 978-5-406-08513-4. — URL: <https://book.ru/book/940143> — Текст : электронный.

Интернет ресурсы:

1. Газета «ТТG Russia» - <http://www.ttg-russia.ru>;
2. Журнал «Туризм и отдых»- <http://www.tourist-journal.ru>;
3. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». <http://www.tpnews.ru>;
4. Профессиональный туристический портал- <http://www.tourdom.ru>;
5. Электронная туристическая энциклопедия - www.tonkosti.ru;
6. Официальный сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru