

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о подписи:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 03.02.2022 15:17:47
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СЕРВИСА»
(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

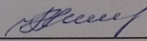
по междисциплинарному курсу
«Технология и организация турагентской деятельности»

для студентов специальности 43.02.10 «Туризм»

Тольятти, 2018

Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу «Технология и организация турагентской деятельности» включена в основную профессиональную образовательную программу специальности 43.02.10 «Туризм» решением Президиума Ученого совета

Протокол № 4 от 28.06.2018 г.

Начальник учебно-методического отдела _____  Н.М. Шемендюк

28.06.2018 г.

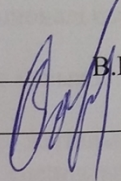
Рабочая учебная программа по междисциплинарному курсу разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом специальности 43.02.10 «Туризм», утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г. № 474.

Составил : к.с.н., доцент Тресков Ю.А

Согласовано Директор научной библиотеки _____

 В.Н.Еремина

Согласовано Начальник управления информатизации _____

 В.В.Обухов

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры «Туризм и гостиничное дело»
(наименование кафедры)

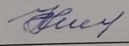
Протокол № 9 от «02» мая 2018 г.

Заведующий кафедрой _____

(подпись)

к.филос.н., доцент Алексеева Н.Д.
(ученая степень, звание, Ф.И.О.)

Согласовано начальник учебно-методического отдела _____

 Н.М.Шемендюк

1. Перечень планируемых результатов обучения по междисциплинарному курсу, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Цели освоения МДК

Целями освоения МДК являются:

- обучение студентов основам ведения агентской деятельности в туристской индустрии;
- приобретение теоретических знаний по вопросам ведения документации на турагентском предприятии.

1.2. В соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована образовательная программа указанной специальности, содержание МДК позволит обучающимся решать следующие профессиональные задачи:

- взаимодействовать с туроператором по реализации турпродукта
- обеспечивать реализацию турпродукта потребителям

1.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения МДК.

В результате освоения МДК у обучающихся формируются следующие компетенции:

Код компетенции	Наименование компетенции
1	2
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
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
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по МДК

Результаты освоения МДК	Технологии формирования компетенции по указанным результатам	Средства и технологии оценки по указанным результатам
Знает: ОК-1,2,4,5,9ПК 1.1-1.7 требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; правила оформления деловой документации; правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; 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.	лекции, практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа	тестирование, собеседование, коллоквиум, письменная работа
Умеет: ОК-1,2,3,4,9 ПК 1.1-1.7 осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	лекции, практические (семинарские) занятия, проблемные лекции, семинар-круглый стол, самостоятельная работа	тестирование, собеседование, коллоквиум, письменная работа, защита творческих проектов

осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; 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 учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; 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;		
Имеет практический опыт: ПК 1.1-1.7 оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю; оформления документации	практические (семинарские) занятия, самостоятельная работа, лекция с разбором конкретных ситуаций, , семинар-дискуссия, решение разноуровневых и проблемных задач	коллоквиум, тестирование, защита творческих проектов

строгой отчетности;		
---------------------	--	--

2. Место междисциплинарного курса в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс относится к профессиональному модулю ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг».

Его освоение осуществляется в 4 семестре* у студентов очной формы обучения, в 5 семестре – у студентов заочной формы обучения.

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Код компетенции(й)
	Предшествующие МДК	
1	Технология и организация сопровождения туристов	ОК 1-9 ПК 2.1-2.6
	Последующие МДК	
1	Организация туристской индустрии	ОК 1-9 ПК 1.1-1.5; 2.1-2.4, 2.6; 3.1, 3.2, 3.4, 4.2
2	Технология и организация туроператорской деятельности	ОК 1-9 ПК 3.1-3.4

* Здесь и далее семестры указаны для обучающихся на базе основного общего образования. Для лиц, обучающихся на базе среднего общего образования, семестры соответствуют учебному плану и нормативному сроку обучения, установленному ФГОС.

3. Объем МДК в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Распределение фонда времени по семестрам и видам занятий

Виды занятий	очная форма обучения	заочная форма обучения
Итого часов	112 ч.	112 ч.
Лекции (час)	32	8
Практические (семинарские) занятия (час)	28	6
Лабораторные работы (час)	-	-
Самостоятельная работа (час)	52	98
Курсовой проект (работа) (+,-)	-	-
Контрольная работа (+,-)	-	-
Экзамен, семестр /час.	-	-
Зачет (дифференцированный зачет), семестр	-	-
Контрольная работа, семестр	4	5

4. Содержание МДК, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Содержание МДК

№ п/п	Раздел МДК	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в академических часах)			Средства и технологии оценки
		Лекции, час	Практические (семинарские) занятия, час	Самостоятельная работа, час	
1	Тема 1. Принципы государственного регулирования турагентской деятельности Основное содержание 1. Законодательство РФ о туристской деятельности. 2. Цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования турагентской деятельности. 3. Стандартизация в туристской индустрии	3	3	2/10	собеседование
2	Тема 2. Деятельность турагента, права и обязанности Основное содержание 1. Термины: «туризм», «туристская деятельность», «турагентская деятельность», «турист», «туристские ресурсы», «туристская индустрия», «тур», «туристский продукт», «продвижение туристского продукта», «туристская путевка», «туристский ваучер» как важные составляющие индустрии гостеприимства. 2. Право туроператора на услуги, входящие в тур. 3. Договорные отношения с лицами, предоставляющими отдельные услуги.	4/1	3/1	6/10	Устный опрос

	4. Конкретный заказ туриста или лица, уполномоченного представлять группу туристов, на формирование турпродукта туроператору.				
3	Тема 3. Координация турагентской деятельности Основное содержание 1. Объединения турагентов в целях координации предпринимательской деятельности, представления и защиты общих имущественных интересов. 2. Обязанность турагентов о предоставлении туристам сведения об особенностях путешествий, опасностях, с которыми они могут встретиться при совершении путешествий. 3. Информирование турагентами органы исполнительной власти и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия, о не возвратившихся из путешествия туристах.	3	3	6/10	презентации
4	Тема 4. Организация обслуживания туристов Основное содержание 1. Программный туризм как основа туроперейтинга в обслуживании туристов. 2. Подходы к программированию турпродукта: качество, оптимальность, психологическая подготовка к восприятию программ. 3. Принципы обслуживания туристов.	3/1	3/1	6/10	презентации
5	Тема 5. Турагент как розничный продавец турпродукта Основное содержание 1. Реализация турпродукта и отдельных услуг по ценам туроператора или производителя услуг. 2. Деятельность турагента по запросу туриста. 3. Решение сходных производственных задач	4/1	3/1	6/15	Подготовка докладов

	туроператором и турагентом.				
6	Тема 6.Туристская документация турагента Основное содержание 1. Технологическая карта туристского путешествия по маршруту. 2. График загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время. 3. Информационный листок к путевке туристского путешествия. 4. Бланки путевок типовой формы «Туристская путевка». 5. Лист бронирования.	4/2	4/1	6/10	презентации
7	Тема 7.Создание агентской сети по сбыту турпродукта Основное содержание 1. Агентская сеть российских инициативных туроператоров. 2. Розничные и оптовые агентства. 3. Традиционные и нетрадиционные формы продажи туруслуг. 4. Подбор партнеров по быту: правоспособность, кредитоспособность. 5. Агентское соглашение. <i>Практическое занятие:</i>	3/1	3/1	6/10	собеседование
8	Тема 8.Взаимоотношения турагента с туроператором Основное содержание 1. Выбор турагентом туроператора 2. Категории туроператоров 3. Характеристика туроператора и ее подтверждение 4. Каталог туроператора как носитель информации для турагента. Генеральные и служебные каталоги.	4/2	3/1	6/13	Индивидуальное задание
9	Тема 9.Бронирование турпутевок через Интернет Основное содержание 1. Бронирование турагентом туров через Интернет по списку клиентов туроператора. 2. Резервирование за собой выбранных турпутевок. 3. Оплата туроператору неустойки турагентом за отказ	4	3	6/10	Индивидуальное задание

	от брони на основании решения суда. 4. Включение платы за бронирование в счет стоимости забронированной путевки.				
	Промежуточная аттестация по МДК	32/8	28/6	52/98	Контрольная работа

4.2. Содержание практических (семинарских) занятий

№	Наименование темы практических (семинарских) занятий	Объем часов	Форма проведения
	4/5 семестр		
1	Занятие 1. Принципы государственного регулирования турагентской деятельности	3/0	Семинар-дискуссия
2	Занятие 2. Деятельность турагента, права и обязанности	3/1	Тренинг
3	Занятие 3. Координация турагентской деятельности	3/0	Обсуждение проблемной ситуации
4	Занятие 4. Организация обслуживания туристов	3/1	защита творческих проектов
5	Занятие 5. Турагент как розничный продавец турпродукта	3/1	Защита творческих работ
6	Занятие 6. Туристская документация турагента	4/1	защита творческих проектов
7	Занятие 7. Создание агентской сети по сбыту турпродукта	3/1	Семинар-дискуссия
8	Занятие 8. Взаимоотношения турагента с туроператором	3/1	Решение проблемных задач Деловая игра
9	Занятие 9. Бронирование турпутевок через Интернет	3/0	Решение проблемных задач
	Итого	28/6	

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по междисциплинарному курсу

Технологическая карта самостоятельной работы студента

Код реализуемой компетенции	Вид деятельности студентов (задания на самостоятельную работу)	Итоговый продукт самостоятельной работы	Средства и технологии оценки	Объем часов
ОК-1, ОК-4, ОК-9	Тема 1. Принципы государственного регулирования турагентской деятельности	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	5/0/6
ОК-1, ОК-4, ОК-9 ПК-1.2, ПК-1.3,	Тема 2. Деятельность турагента, права и обязанности	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего	6/0/12

ПК-1.7			задания.	
ОК-1, ОК-4, ОК-9 ПК-1.3	Тема 3. Координация турагентской деятельности	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	6/0/12
ОК-2, ОК-4, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.4, ПК-1.5, ПК-1.6	Тема 4. Организация обслуживания туристов	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	6/0/12
ОК-5, ОК-8, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3, ПК-1.4, ПК-1.5, ПК-1.6	Тема 5. Турагент как розничный продавец турпродукта	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	6/0/12
ОК-5, ПК-1.3, ПК-1.5, ПК-1.7	Тема 6. Туристская документация турагента	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	6/0/12
ОК-6, ПК-1.1, ПК-1.2, ПК-1.3	Тема 7. Создание агентской сети по сбыту турпродукта	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	6/0/12
ОК-9, ПК-1.3, ПК-1.4, ПК-1.5, ПК-1.7	Тема 8. Взаимоотношения турагента с туроператором	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	6/0/14
ОК-9, ПК-1.1, ПК-1.5, ПК-1.6, ПК-1.7	Тема 9. Бронирование турпутевок через Интернет	Сообщение на практическом занятии, тестирование	обсуждение учебных вопросов; решение ситуационных задач; собеседование; выборочный опрос; проверка домашнего задания.	5/0/6
				52/0/98

Рекомендуемая литература

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям

подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 374 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961834>.

2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности [Текст] : учеб.пособие для бакалавров по направлению 050100 "Пед. образование" / И. Ф. Игнатьева. - СПб. : Питер, 2015. - 448 с.
3. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учеб.пособие для сред. проф. образования по специальности "Туризм" / А. Б. Косолапов. - 6-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2016. - 294 с.
4. Учебно-методическое пособие по МДК "Технология и организация турагентской деятельности" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и гостиничное дело" ; сост. Ю. В. Корнеева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 900 КБ, 68 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

Содержание заданий для самостоятельной работы

Вопросы (тест) для самоконтроля

1. Виза – это

- 1) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- 2) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- 3) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне
- 4) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

2. Общегражданский заграничный паспорт – это

- 1) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне
- 2) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- 3) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- 4) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

3. Паспорт моряка - это

- 1) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- 2) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- 3) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- 4) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

4. Шенгенская виза – это

- 1) виза, действующая на территории шенгенской зоны, объединяющей более 24 европейских государств
- 2) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- 3) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- 4) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

5. Таможенный контроль – это

- 1) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.

- 2) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- 3) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства и международных договоров РФ
- 4) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багаже физического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде

6. Договор о реализации турпродукта – это

- 1) документ, подтверждающий факт оплаты услуг.
- 2) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- 3) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- 4) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента

7. Туристский ваучер – это

- 1) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- 2) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- 3) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- 4) документ, на основании которого выдается виза

8. Страховой полис – это

- 1) номерной бланк строгой отчетности, выдаваемый туристу страховой компанией или от лица страховщика уполномоченной турфирмой
- 2) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
- 3) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- 4) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

9. Памятка туристу – это

- 1) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- 2) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя
- 3) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- 4) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

10. Верно ли утверждение, что индивидуальная виза оформляется на туристскую группу в целом

- 1) верно
- 2) не верно

11. Верно ли утверждение, что турфирма обязана проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов

- 1) верно
- 2) не верно

12. Информационный листок – это

- 1) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- 2) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- 3) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии

4) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

13. Трансфер - это

- 1) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- 2) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
- 3) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- 4) документ для выезда из России и возвращения назад на судне

14. Приглашение – это

- 1) документ, на основании которого выдается виза
- 2) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
- 3) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- 4) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

15. Чартер – это

- 1) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- 2) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
- 3) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс
- 4) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами

Индивидуальные (групповые) задания для самостоятельной работы

Задание 1 Расчет цены группового туристского обслуживания

Группа туристов 20+1 прибывает в Сочи на 5 дней/4 ночи(экскурсионный тур).

Параметры размещения и обслуживания:

Отель - Маринс Парк Отель

Категория номера - Стандарт

Размещение - Двухместное, руководитель группы – одноместное

Набор услуг по программе

- Завтрак
- Трансфер на встречу и проводы в аэропорту
- 2 экскурсии продолжительностью 4 часа
- Гала-ужин в ресторане отеля

Маринс Парк Отель 4*. Цены стойки отеля в рублях за номер в сутки

Стандарт 2 чел. - 5900

Стандарт 1 чел. - 5400

Цена включает: завтрак «шведский стол»; хранение багажа в камере хранения; пользование сейф-ячейками; Wi-Fi интернет в номерах Отеля; приветственный безалкогольный освежающий коктейль при заезде гостя; посещение финской сауны, русской бани и бассейнов с 07:00 до 14:00; посещение тренажерного зала с 7:00 до 22:00.

Цены на услуги для расчета обслуживания

Цена услуги за единицу, руб.

Аренда микроавтобуса 23 места (минимальный заказ 3 часа) - 1 час =1200

Услуги экскурсовода - 1 час =1000

Гала-ужин - 1 человек =2000

Рассчитать:

- 1) цену экскурсионного тура в расчете на 1 туриста;
- 2) стоимость обслуживания группы, которая подлежит оплате в отель туроператором, если туроператорский тариф на обслуживание группы на 20% ниже цен стойки отеля.

Задание 2 Расчет цены индивидуального туристского обслуживания

Семья в составе 2 взрослых и ребенка 9 лет прибывает в Сочи на 8 дней/7 ночей (рекреационный тур). Необходимо рассчитать цену туристского продукта по следующим параметрам:

Отель - Гранд Отель Жемчужина 4*

Категория номера - Стандарт Премиум

Размещение - Двухместное с дополнительным местом

Набор услуг по программе

- Завтрак и ужин
- Трансфер на встречу и проводы в аэропорту на легковом автомобиле
- 1 индивидуальная экскурсия на Красную Поляну с подъемом на канатной дороге, посещением
- Вольерного комплекса и обедом в ресторане

Гранд Отель Жемчужина 4*. Цены стойки отеля в рублях за номер в сутки

Стандарт Премиум 2 чел. - 8500

Стандарт Премиум 1 чел. - 7900

Цена включает проживание, завтрак, пользование пляжем, открытым бассейном с морской водой (в период его работы). Дети до 7 лет без места - бесплатно. Детям до 12 лет предоставляется скидка на питание - 50%. Размещение на доп. месте с завтраком (с чел. в сутки): дети 7-11 лет – 900 руб., с 12 лет – 1200 руб. в номерах категории стандарт и премиум, 1700 руб. в номерах категории люкс и студия. Доплата за питание: обед – 600 руб., ужин – 700 руб.

Цены на услуги для расчета обслуживания

Трансфер на встречу/проводы в аэропорту (в одну сторону) - 1 трансфер = 1300

Аренда легкового автомобиля с водителем - 1 час = 800

Услуги экскурсовода - 1 час = 1000

Обед на Красной Поляне - 1 человек = 800

Экскурсионный билет на канатную дорогу «Горная карусель» - 1 человек Взрослый = 700 руб. Ребенок до 12 лет = 400 руб.

Посещение Вольерного комплекса - 1 человек Взрослый = 100 руб. Ребенок до 12 лет = 50 руб.

Рассчитать:

- 1) цену индивидуального тура на семью;
- 2) стоимость обслуживания клиентов, которая подлежит оплате в отель туроператором, если туроператорский тариф на 20% ниже цен стойки отеля (с дополнительного питания скидка туроператору не предоставляется).

6. Методические указания для обучающихся по освоению МДК

Инновационные образовательные технологии

Вид образовательных технологий, средств передачи знаний, формирования умений и практического опыта	№ темы / темалеcciones	№ практического (семинарского) занятия/наименование темы
Лекция-дискуссия	Тема 1. Принципы государственного регулирования турагентской деятельности	
Обсуждение проблемной ситуации		Занятие 3. Координация турагентской деятельности
Деловая (ролевая игра)		Занятие 8.

		Взаимоотношения турагента с туроператором
Разбор конкретных ситуаций	Тема 7. Создание агентской сети по сбыту турпродукта	
Психологические и иные тренинги		Занятие 2 Деятельность турагента, права и обязанности

В начале семестра студентам необходимо ознакомиться с технологической картой МДК, выяснить, какие результаты освоения МДК заявлены (знания, умения, практический опыт). Для успешного освоения МДК студентам необходимо выполнить задания, предусмотренные рабочей учебной программой МДК и пройти контрольные точки в сроки, указанные в технологической карте (раздел 11). От качества и полноты их выполнения будет зависеть уровень сформированности компетенции и оценка текущей успеваемости по МДК. По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации, если это предусмотрено технологической картой МДК. Списки учебных пособий, научных трудов, которые студентам следует прочесть и законспектировать, темы практических занятий и вопросы к ним, вопросы к экзамену (зачету) и другие необходимые материалы указаны в разработанном для данной МДК учебно-методическом комплексе.

Основной формой освоения МДК является контактная работа с преподавателем - лекции, практические занятия, консультации (в том числе индивидуальные), в том числе проводимые с применением дистанционных технологий.

По МДК часть разделов изучается студентами самостоятельно. Самостоятельная работа предусматривает подготовку к аудиторным занятиям, выполнение заданий (письменных работ, творческих проектов и др.) подготовку к промежуточной аттестации (контрольной работе).

На лекционных и практических (семинарских) занятиях вырабатываются навыки и умения обучающихся по применению полученных знаний в конкретных ситуациях, связанных с будущей профессиональной деятельностью. По окончании изучения МДК проводится промежуточная аттестация (контрольная работа).

Регулярное посещение аудиторных занятий не только способствует успешному овладению знаниями, но и помогает организовать время, т.к. все виды учебных занятий распределены в семестре планомерно, с учетом необходимых временных затрат.

6.1. Методические указания для обучающихся по освоению МДК на практических (семинарских) занятиях

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу МДК;
- обсуждение вопросов в аудитории, разделенной на группы 6 - 8 обучающихся либо индивидуальных;
- выполнение практических заданий, задач;
- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте МДК;
- другое.

Содержание заданий для практических занятий

Темы докладов и сообщений

1. Понятие и сущность туристской деятельности
2. Классификация и виды туристских организаций

3. Турагентская деятельность и ее виды
4. Основные функции турагента
5. Понятие и виды турпродукта
6. Пакет услуг. Цена турпакета
7. Проектирование тура
8. Этапы проектирования тура.
9. Программа и маршрут тура.
10. Политика безопасности в предоставлении туруслуг
11. Лицензирование и аккредитация туристской деятельности
12. Соблюдение экологических и санитарных норм.
13. Страхование в туризме.
14. Обеспечение качества услуг
15. Стандартизация и сертификация услуг в туризме
16. Класс обслуживания
17. Договор турагента с производителями туруслуг
18. Основные производители туруслуг
19. Взаимоотношения туроператора с контрагентами
20. Взаимоотношения турагента и туроператора

Задания, задачи (ситуационные, расчетные и т.п.)

1. Используя учебную и научную литературу, опишите деятельность инициативных и рецептивных туроператоров в РФ.

2. Используя сайт Ростуризма, интернет-источники, составьте список 30 крупных туроператоров в РФ.

3. Используя интернет-источники, составьте рейтинг наиболее известных туристических агентств г.о. Тольятти.

4. Подготовьте сообщение на тему: «Франчайзинг в туризме как вариант развития бизнеса». Для этого используйте рекомендованную учебную литературу и интернет-источники.

5. Используя интернет-источники, проанализируйте следующие франчайзинговые сети: «Велл», «1001 тур», «Росс-Тур». Для этого ответьте на следующие вопросы: принцип построения сети,

динамика развития сети, преимущества франчайзинга, покупка франшизы.

6. Разработайте бонусные программы туроператорской компании для туристических агентств. В качестве примера используйте бонусные программы таких ведущих туроператоров, как Натали Турс, Библио Глобус, Музенидис Трэвел.

Индивидуальные (групповые) задания

Задание 1 Расчет цены индивидуального туристского обслуживания

Параметры обслуживания:

Отель СПА-отель «Сочи-Бриз»

Категория номера - Стандарт ПК

Размещение - Двухместное с дополнительным местом

Набор услуг по программе

- Завтрак и ужин
- Трансфер на встречу и проводы в аэропорту
- 2 групповые экскурсии «Чайные терема» и «Сочи с высоты птичьего полета»

СПА-Отель «Сочи-Бриз» 3*.

Цены стойки отеля в рублях с человека в сутки

Категория номера	Размещение	01 сентября – 30 сентября	01 октября – 28 декабря
Стандарт ПК	2 чел.	2600	2200
Стандарт ПК	1 чел.	4400	3700
Доп. место	3-11 лет / с 12 лет	800 / 1400	800 / 1400

Цена включает проживание, полупансион завтрак+обед или завтрак+ужин, пользование комплексом парных, контрастными купелями и гидромассажным бассейном в СПА-центре ежедневно, пользование открытым бассейном, пользование оборудованным пляжем, страхование.

Цены на услуги для расчета обслуживания

Услуги Единица измерения Цена услуги за единицу, руб.

Трансфер на встречу/проводы в аэропорту (в одну сторону) - 1 трансфер = 1300 руб.

Экскурсия «Чайные терема» - 1 человек = 600 руб.

Экскурсия «Сочи с высоты птичьего полета» - 1 человек = 300 руб.

Детям до 12 лет предоставляется скидка от цены экскурсии в размере 30%.

Задание:

- 1) Рассчитать цену турпродукта для семьи 2 взрослых с 2 детьми (2 года и 8 лет) в Сочи с 28 сентября на 11 дней/10 ночей.
- 2) Определите дату и время окончания обслуживания по туру, если расчетный час в отеле 12-00.
- 3) Сколько составит вознаграждение турагента, если оно составляет 10% от цены услуг в отеле?

Задание 2 Расчет цены туристского продукта

Параметры обслуживания:

Санаторий - «Одиссея» 5*

Категория номера - Стандарт с видом на море

Размещение - Двухместное с дополнительным местом

Набор услуг по программе

- Трехразовое питание
- Трансфер на встречу и проводы в аэропорту
- Лечение

Санаторий «Одиссея» 5*.

Цены стойки санатория в рублях с человека в сутки

2-х местный стандарт, вид на море - 2 чел. = 5250

2-х местный стандарт, вид на море - 1 чел. = 9900

2-х местный стандарт, вид на море - ребенок 3-11 лет на основном месте = 4500

2-х местный стандарт, вид на море - ребенок 3-11 на доп. месте = 3750

2-х местный стандарт, вид на море - ребенок 12-13 на доп. месте = 4500

Цена включает проживание, 3-х разовое питание «шведский стол», пользование пляжем, крытым и открытым бассейнами, тренажерным залом, спортплощадками, спортзалом, кортами и спортивными сооружениями, библиотекой, анимация и досуг, лечение по показаниям, трансфер к пляжу и обратно по расписанию. Дети до 3 лет на доп. месте – 1200 руб. с чел. в сутки без лечения.

Цены на услуги для расчета обслуживания

Трансфер на встречу/проводы в аэропорту (в одну сторону) - 1 трансфер = 4500 руб.

Задание:

- 1) Рассчитать цену тура для мамы с 2 детьми (5 лет и 10 лет) в Сочи 8 дней/7 ночей в санаторий «Одиссея» 5*.
- 2) Определите дату и время окончания обслуживания по туру, если расчетный час в санатории 12-00.
- 3) Рассчитайте вознаграждение турагента, если оно составляет 10% от пакета услуг в санатории.

Вопросы (тест) для самоконтроля

1. Туристская путевка – это

- 1) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- 2) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- 3) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

4) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

2. Агентский договор – это

- 1) документ, предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя
- 2) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- 3) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- 4) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

3. Акцепт заявки – это

- 1) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- 2) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- 3) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента
- 4) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

4. Сертификат о вакцинации – это

- 1) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- 2) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- 3) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания.
- 4) документ для выезда из России и возвращения назад на судне

5. Компенсационное страхование – это

- 1) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами
- 2) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс
- 3) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- 4) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ

6. Сервисное обслуживание страховых компаний – это

- 1) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами
- 2) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента
- 3) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- 4) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс

7. Верно ли утверждение, что во Францию разрешен безвизовый въезд граждан, которые посещали эту страну не менее пяти раз за последние два года

- 1) верно
- 2) не верно

8. Верно ли утверждение, что турфирма не несет ответственности за возможный отказ от предоставления визы:

- 1) верно
- 2) не верно

9. Таможенный контроль – это

- 1) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.
- 2) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- 3) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства и международных договоров РФ
- 4) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багаже физического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде

10. Конклюдентное декларирование – это

- 1) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента
- 2) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- 3) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства и международных договоров РФ
- 4) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багаже физического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде

11. Консульский сбор взимается (выберите правильный ответ)

- 1) за оформление визы
- 2) за собеседование, проводимое в консульстве
- 3) за право въезда в страну следования
- 4) за право выезда из страны

12. Верно ли утверждение, что граждане России, выезжающие за границу не менее 12 раз в год, имеют право оформить два загранпаспорта

- 1) верно
- 2) не верно

13. На бланке туристической путевки обычно указывают вид питания туриста. Выберите то сокращение, которое в международной практике гостиничного обслуживания предполагает оплату и предоставление туристу только завтрака

- 1) - FB;
- 2) - HB;
- 3) - BB
- 4) - B

14. Обслуживание «a la carte» - это

- 1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню
- 2) обслуживание по единому для всех туристов меню без права выбора блюд
- 3) свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание
- 4) нет правильного ответа

15. В случае отказа агента от туристического продукта турфирма взимает с агента следующие штрафы при отказе более чем за 30 дней от начала поездки

- 1) 0%
- 2) 10%
- 3) 50%
- 4) 75%

16. Какие обстоятельства нельзя считать форс-мажорными (непредсказуемыми и непреодолимыми)

- 1) тайфуны, землетрясения
- 2) хроническая болезнь туриста
- 3) пожары, наводнения

4) эпидемии, массовые заболевания

6.2. Методические указания для выполнения контрольных работ (письменных работ)

Контрольная работа – этап учебного процесса, тесно связанный с практической деятельностью студента. Основной целью контрольной работы является закрепление теоретического материала, формирование навыков сбора первичной информации, методики ее обработки. В ходе выполнения контрольной работы применяется опыт самостоятельного исследования и анализа рынка туристских услуг, предложение мероприятий по совершенствованию деятельности предприятий туристского бизнеса.

Требования к содержанию контрольной работы.

Во введении определяется актуальность, объект, предмет и цель работы, ставятся основные задачи.

Первая глава является теоретической, где приводятся основные термины и определения по выбранной теме.

Вторая глава – аналитическая, где приводится анализ исследуемого предприятия, его основных услуг и городского рынка соответствующих услуг.

В заключении приводятся основные выводы по проделанной работе. Результаты работы, проделанной автором, резюмируются без излишних деталей, повторов, подробных выводов, формул.

Последовательность выполнения контрольной работы:

1. Выбор темы. Тема контрольной работы из предложенного ниже списка выбирается студентом на выбор.

2. Составление плана.

3. Сбор необходимых данных.

4. Написание контрольной работы.

5. Защита контрольной работы в установленные сроки.

Объем контрольной работы, не должен превышать 30 страниц машинописного текста. Из них не более 10 страниц – теоретическая часть, не более 15 – аналитическая часть.

Текст работы оформляется 12 компьютерным шрифтом с интервалом 1,5. Допускается рукописное оформление пояснительной записки, выполненное черной пастой. Расположение текста должно обеспечивать соблюдение следующих полей:

- левое 35 мм

- правое 10 мм

- верхнее 20 мм

- нижнее 20 мм

Объем контрольной работы – 20-25 страниц.

Структура работы должна иметь следующий вид:

- титульный лист – на нем цифра 1 не ставится;
- оглавление, включающее название всех частей работы с указанием страниц, с которых начинается каждая из этих частей;
- введение – ставится текущая страница;
- основной текст работы с разбивкой по параграфам, которые должны иметь порядковые номера;
- заключение;
- список использованной литературы
- приложения.

Текст делится на главы и параграфы. Главы нумеруются арабскими цифрами в пределах всей работы и начинаются с новой страницы. Название главы пишется симметрично тексту с заглавной буквы.

Параграфы нумеруются арабскими цифрами, где первая цифра показывает, к какой главе относится этот параграф, и вторая - непосредственно номер этого параграфа (например, 2.3 - обозначается третий параграф второй главы).

Подчеркивать, переносить слова в заголовках и тексте нельзя. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. В конце заголовка точку не ставят.

Между заголовком раздела и текстом делается пропуск, равный одной пустой строке. Между заголовком параграфа и последней строкой текста предыдущего параграфа делается пропуск, равный одной пустой строке. Между заголовком параграфа и текстом такой пропуск не делается.

ОБРАЗЕЦ

1. ОБЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

1.1 База отдыха как объект исследования

Согласно стандарту Российской Федерации туристских услуг (ГОСТ Р 53423-2009) база отдыха (или туристическая база) – это предприятие реализующее услугу по размещению, а так же возможности и соответствующие оборудование для занятия спортом и развлечений, рестораны и магазины. В основном размещение предлагается в шале, бунгало (отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием) или автодоме...

1.2 Процесс обслуживания гостей: понятие, сущность

Любое действие, совершаемое одной стороной для другой стороны, имеющее нематериальный характер и не приводящее к возникновению права собственности называется обслуживанием.

В библиографическом описании необходимо пользоваться шаблоном, четко соблюдая все знаки препинания или разделительные знаки, обозначенные пробелы.

Шаблон на составление описания книги с одним, двумя или более авторами имеет вид (• – знак пробела):

Фамилия,•И.•О. (если у книги два, три автора и более, указывается только первый)
•Заглавие (название книги) •[Текст или Электронный ресурс]•:•учебник•/•ред.•И.•О.•Фамилия;•сост.•И.•О.•Фамилия.•—•2-е изд.,•переработ.и•доп.•—•Место издания (М.; СПб.; Самара и т. п.)•:•Издательство,•Год издания.•— •Количество страниц. Пример: Сапаров, В. Е. Дипломный проект от А до Я [Текст] : учебник для вузов. – М. : СОЛОН- Пресс, 2004. – 218 с.: В прил. CD-ROM.

Шаблон на составление описания статьи с одним, двумя или более авторами имеет вид:

Фамилия,•И.•О. (если у статьи два, три автора и более, указывается только первый)
•Заглавие (название статьи или главы из книги) •[Текст или Электронный ресурс]•//•Название журнала.•—•Год издания.•—

•№• (арабскими цифрами номер журнала).•—•С. (диапазон страниц, на которых напечатана статья).

Пример: Орлов, А. В. Как защитить кандидатскую диссертацию? [Текст] // Студенческий меридиан. – 2004. – № 10. – С. 38–39.

ОБРАЗЕЦ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бачинин, В. А. Социология [Текст] / В. А. Бачинин // Энциклопедический словарь. – СПб. : Издательство Михайлова В. А., 2005. – 288 с.
2. Башинджагян, Е. А. Введение в историю АВТОВАЗа [Текст] / Е. Башинджагян // Волжский автостроитель. – 2005. – 7 окт.
3. Березий, С. История АВТОВАЗа – история России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.tltnews.ru> (дата обращения: 06.05.2006).
4. Жилищное право: актуальные вопросы законодательства [Электронный ресурс] : электрон.журн. – 2007. – № 1. Режим доступа: <http://www.gilpravo.ru> (дата обращения: 20.08.2007).
5. Журочкина, Е. Новый сотрудник: программа адаптации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.hr-portal.ru> (дата обращения: 06.05.2006).
6. Инвестиции останутся сырьевыми [Электронный ресурс] // PROGNOSIS.RU :ежедн. интернет-изд. – 2006. – 25 янв. Режим доступа: <http://www.prognosis.ru/print.html?id=6464> (дата обращения: 19.03.2007).
7. Проблемы вузовского учебника [Текст] : тез.докл. Третья всероссийская науч. конф. – Тольятти : ПВГУС, 2010. – 156 с.
8. Конституция РФ [Текст]. – М. : Проспект, 2010. – 39 с.
9. О защите прав потребителей [Текст] :фед. закон : [принят Гос. Думой 7 февраля 1992 г.] : офиц. текст : по состоянию на 1 января 2010 г. – М. : Приор, 2011. – 45 с.
10. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (дата обращения: 06.05.2011).
11. Социализация индивида в организации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.unikum-student.ru> (дата обращения: 06.05.2006).
12. Спивак, В. А. Корпоративная культура: теория и практика [Текст] : учебник / В.А. Спивак. – СПб. : Питер, 2001. – 345 с.
13. Тощенко, Ж. Т. Социология [Текст] : учебник / Ж. Т. Тощенко. – 3-е изд., переработ. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. – 640 с.
14. Управление персоналом организации. Практикум [Текст] : учебное пособие / ред. А. Я. Кибанова. – М. : ИНФРА-М, 2002. – 296 с.

ОБРАЗЕЦ

Содержание

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЛУЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

1.1 База отдыха

1.2 Процесс обслуживания гостей: понятие, сущность

1.3 Особенности процесса обслуживания иностранных гостей

2. АНАЛИЗ ОБСЛУЖИВАНИЯ ИНОСТРАННЫХ ГОСТЕЙ

2.1 Анализ рынка гостиничных услуг

2.2 Анализ хозяйственной деятельности

2.3 Сравнительный анализ процессов обслуживания гостей

3. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ГОСТЕЙ

3.1 Рекомендации по обслуживанию гостей

3.2 Совершенствование обслуживания гостей

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЯ

№ темы/тема	примерная тематика для выполнения контрольных работ
1. Принципы государственного регулирования турагентской деятельности	1. Экономические закономерности функционирования туристского рынка 2. Виды предприятий и их классификация в туризме и гостиничном хозяйстве 3. Влияние развития туризма на экономику региона 4. Государственное участие в развитии туризма 5. Организации и учреждения в сфере туризма
2. Деятельность турагента, права и обязанности	6. Турагентская фирма и ее функции 7. Основные этапы создания туристского агентства 8. Права и обязанности руководителя турагентства 9. Должностные инструкции работников турагентства 10. Туристская путевка как документ первичного учета турагента 11. Персонал турагентства. Основные требования к персоналу турагентства 12. Мотивация сотрудников турфирмы
3. Координация турагентской деятельности	13. Положение о лицензировании туроператорской и турагентской деятельности

	14. Лицензирование турагентской деятельности 15. Лицензирование в туризме 16. Туристские объединения
4. Организация обслуживания туристов	17. Основные потребители туруслуг 18. Обслуживание туристов 19. Основные принципы обслуживания туристов 20. Формирование коммуникационных навыков менеджера по туризму
5. Турагент как розничный продавец турпродукта	21. Формирование портфеля услуг турагентства (учет потребностей рынка) 22. Создание клиентской базы 23. Формирование имиджа и бренда турагентства 24. Система комиссионных вознаграждений 25. Формирование доходов туристского агентства 26. Виды и размеры комиссионных вознаграждений
6. Туристская документация турагента	27. Документация и требования к предоставлению туруслуг 28. Документы строгой отчетности в туризме 29. Пластиковые карты и правила их использования в туристском обслуживании.
7. Создание агентской сети по сбыту турпродукта	30. Управление сбытом турпродукта 31. Формирование сбытовой сети туруслуг 32. Создание агентской сети 33. Преимущества и виды турагентских сетей
8. Взаимоотношения турагента с туроператором	34. Законодательная база договорных отношений в туризме 35. Особенности и формы договоров между туроператором и турагентом 36. Договор турагентства с клиентом 37. Системы рейтинга турфирм
9. Бронирование турпутевок через Интернет	38. Информационно-коммуникационные технологии в обслуживании туристов 39. Системы бронирования услуг в индустрии туризма 40. Глобальные системы резервирования 41. Программные продукты резервирования туристских услуг 42. Расчет стоимости услуг туристского агентства по бронированию отдельных туристских услуг

6.3. Методические указания для выполнения курсовых работ (проектов)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрено.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по МДК

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций и результаты освоения МДК, представлены следующими компонентами:

Код оцениваемой компетенции (или ее части)	Тип контроля (текущий, промежуточный)	Вид контроля (устный опрос, письменный ответ, понятийный диктант, компьютерный тест, др.)	Количество Элементов (количество вопросов, заданий), шт.
ОК1	текущий	устный опрос	2
ОК-2	текущий	устный опрос	2
ОК 3	текущий	устный опрос	2
ОК-4	текущий	письменный ответ	2
ОК 5	текущий	тест	4
ОК-6	текущий	устный опрос	2
ОК 7	текущий	письменный ответ	2
ОК-8	текущий	письменный ответ	2
ОК 9	текущий	устный опрос	2
ПК 1.1.	текущий	письменный ответ	18
ПК 1.2.	текущий	устный опрос	18
ПК 1.3.	текущий	тест	20
ПК 1.4.	текущий	устный опрос	18
ПК 1.5.	текущий	письменный ответ	18
ПК 1.6.	текущий	письменный ответ	19
ПК 1.7.	текущий	устный опрос	19
	<i>промежуточный</i>		150

7.1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения МДК

Результаты освоения МДК	Оценочные средства (перечень вопросов, заданий и др.)
Знает: ОК-1,2,4,5,9 ПК 1.1-1.7 требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; статистику по туризму, профессиональную	<i>Вопросы для устного опроса:</i> 1.Какие потребительские свойства турпродукта перечислены в требованиях Закона РФ «О защите прав потребителей»? 2.В каких именно формах туристу может быть представлена необходимая информация о турпродукте? 3.Какая именно информация о туристском продукте должна быть сообщена туристу в процессе его реализации? 4.Чем может отличаться содержание информационного листка для туриста, который едет в экскурсионный авиатур в Париж, от информационного листка для поездки на отдых в ОАЭ? 5.Какие организации заинтересованы в создании и распространении туристических каталогов? 6.Какой правовой документ в основном определяет правила продажи туристских путевок?

терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; правила оформления деловой документации; правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; 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.

7. Для чего в договоре о реализации туристского продукта следует указывать паспортные данные туриста?
8. Для чего в этом договоре надо указывать не только паспортные данные, но и телефоны туриста (потребителя)?
9. Какие условия реализации туристского продукта считаются обязательными для включения в текст договора?
10. К чему обязывает турагента знание конкретных целей туриста при приобретении соответствующего турпродукта?
11. В каких случаях исполнитель (турфирма) освобождается от ответственности за неисполнение своих обязательств по организации путешествия?
12. Какой законодательный документ гарантирует российским гражданам право свободного выезда за рубеж?

Задания для письменных работ.

1. Используя учебную литературу и интернет-источники, составьте перечень стран, в которые можно получить визу на границе при въезде. Объясните, в чем заключается особенность таких виз.
2. Проанализируйте визовые формальности для въезда в такие страны, как ОАЭ, Чехия, Китай.
3. Опишите особенности и процедуру таможенного досмотра при въезде в страны Шенгена.
4. Составьте перечень документов, которые необходимы для оформления Шенгенской визы (на примере 2–3 стран).
5. Дайте оценку санитарно-эпидемиологической обстановке, составьте памятку туристу (страна по выбору).
6. Опишите туристские формальности Испании, Греции.

Тест

1. Дополните:
Безвизовыми странами в Европе для российских туристов являются...
2. Отметьте правильный ответ:
Для посещения государств требуется личное собеседование в посольстве
а) США;
б) Венгрия;
в) Чехия;
г) Швейцария.
3. Дополните:
... – документ, подтверждающий право гражданина въехать на территорию той или иной страны на определенный срок и с определенной целью
4. Отметьте правильный ответ:
Для посещения зарубежных стран с туристскими целями россиянам необходимо наличие:
а) деловой визы;
б) частной визы;
в) рабочей визы;
г) туристской визы.
5. Отметьте правильный ответ:
Шенгенская виза, выданная одной из стран Шенгенского

	соглашения, дает разрешение на посещение: а) этой страны; б) некоторых стран – участниц; в) всех стран – участниц; г) стран, не входящих в Шенген. 6. Отметьте правильный ответ: «Зеленая карта» – это ... а) специальная страховка при организации зарубежных автомобильных поездок; б) документ необходимый для посещения исламских стран; в) сертификат экологической безопасности региона; г) страхование багажа. 7. Отметьте правильный ответ: Причина депортации туриста из страны следования: а) нарушение таможенных правил и норм поведения Российской Федерации; б) нарушение законодательства страны следования; в) отказ партнера в предоставлении услуг, заказанных фирмой; г) нарушения местных обычаев. 8. Дополните: ... – документ, направляемый туроператору за подписью обязательно бухгалтера и руководителя турагентства о гарантии оплаты тура в сумме и в сроки указанные в данном письме.
Умеет: ОК-1,2,3,4,9 ПК 1.1-1.7 осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); 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 турпоездках, организуемых туроператорами; обеспечивать своевременное получение потребителем	<i>Вопросы для устного опроса:</i> 1. Какие информационные источники используются для обеспечения продаж турпродукта? 2. Каковы информационные ресурсы Интернета? 3. Какие системы бронирования вы знаете? 4. Каковы основные отличия глобальных компьютерных систем «Galileo» и «Amadeus»? 5. Как влияют новые информационные технологии на создание туристского продукта? 6. Что такое генеральные и служебные каталоги? 7. Каково влияние информационных технологий в области продвижения и продаж турпродуктов? 8. Для какого документа существует утвержденный образец договора о реализации туристского продукта или туристской путевки? 9. Что такое БСО? 10. Может ли турагентство реализовывать турпродукт потребителям, не используя контрольно-кассовую машину? 11. Каков порядок действий кассира (турагента) при приеме денежных средств у потребителя? 12. Какие сведения о турагентской фирме должны быть указаны в договоре о реализации турпродукта? 13. Какой документ оформляется раньше: договор или путевка? 14. Можно ли расторгнуть договор о реализации турпродукта по инициативе туриста? 15. Для чего в договор о реализации турпродукта вносятся сведения о туристе — заказчике турпродукта? 16. Сколько раз в тексте путевки должна быть прописана стоимость турпродукта?

документов, необходимых для осуществления турпоездки; 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 учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; 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;

17. Какие документы должны быть вручены туристу перед выездом?

18. Могут ли в составе турпродукта отсутствовать услуги по перевозке? Всегда ли в комплект документов входят билеты на транспорт?

19. Что такое ваучер, для чего его следует выдавать туристам?

Задания для письменных работ.

1. Дайте определение туристской индустрии (понятие, структура, особенности взаимодействия).

2. Раскройте основные элементы законодательного и нормативно-правового регулирования туристской деятельности в России.

3. Опишите цели, принципы, методы Государственного регулирования туристской деятельности в РФ.

4. Опишите технологические этапы создания туристской фирмы.

5. Опишите особенности договорной деятельности в туризме.

6. Опишите виды сделок в туризме.

Тест

1. Термин «услуга» согласно ГОСТА Р – 50646 – 94:

а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя;

б) результат деятельности предприятия по удовлетворению потребностей туристов;

в) совокупность основных и дополнительных услуг, включаемых в турпродукт;

2. Туристский ваучер, согласно ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»:

а) документ, устанавливающий право туриста на услуги входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания;

б) документ, удостоверяющий право туриста на питание и размещение;

в) документ финансовой отчетности туристских предприятий в России.

3. В зависимости от целей организации могут быть:

а) закрытые и открытые;

б) коммерческие и общественные;

в) частные и общественные;

г) все ответы верны.

4. Инициативные туроператоры:

а) туроператоры, отправляющие туристов за рубеж и в другие регионы своей страны по договорам с принимающими турфирмами или напрямую с производителями туристских услуг;

б) туроператоры на приеме;

в) турагентские фирмы.

5. Основные различия между туроператорами и турагентами:

а) турагент действует на рынке как розничный продавец и его прибыль формируется из комиссионного вознаграждения за продажу чужого туристического продукта;

- б) турагент реализует собственный туристский продукт;
 - в) существенных различий в деятельности нет.
6. Что из нижеперечисленного относится к целям государственного регулирования:
- а) обеспечение прав граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий;
 - б) охрана окружающей природной среды;
 - в) развитие туристской индустрии.
7. Содержит ли ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» статью «Особенности реализации туристского продукта»
- а) такой статьи в Законе нет;
 - б) статья 10;
 - в) статья 1;
 - г) статья 7.
8. Какие существуют подходы к сегментации туристского рынка?
- а) продуктовый и рыночный;
 - б) рыночный;
 - в) межотраслевой;
 - г) балансово-экономический.
9. Какую форму могут иметь договора в туризме?
- а) договора купли-продажи;
 - б) договор комиссии;
 - в) договор обмена;
 - г) все ответы верны.
10. В категорию туристских формальностей входят:
- а) паспортно-визовые формальности;
 - б) таможенные формальности;
 - в) валютный контроль;
 - г) санитарный и эпидемиологический контроль;
 - д) страхование туристов;
 - е) все перечисленные виды.
11. Туристская виза – это:
- а) отметка в паспорте дипломатическими представителями иностранных государств, дающие право на временный въезд в страну с целью туризма и отдыха;
 - б) документ, дающий право на временный въезд в страну;
 - в) документ, дающий право на временный въезд в страну и право заниматься на данный период времени трудовой деятельностью в стране временного проживания.
12. К основным видам страхования в сфере туризма относится:
- а) страхование туриста и его имущества, в том числе страхование жизни и здоровья (медицинская страховка);
 - б) страхование профессиональной ответственности;
 - в) страхование от невыдачи въездной визы;
 - г) все ответы верны.
13. При подборе партнеров по сбыту необходимо учитывать:
- а) правоспособность фирмы;
 - б) кредитоспособность фирмы;
 - в) дееспособность фирмы;
 - г) все ответы верны.
14. При каких обстоятельствах не наступает материальная ответственность страховой компании перед туристом:
- а) умышленном причинении себе вреда;

	б) управлении транспортным средством в нетрезвом состоянии; в) самоубийстве; г) во всех перечисленных случаях.
Имеет практический опыт: ПК 1.1-1.7 оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю; оформления документации строгой отчетности	<i>Вопросы для устного опроса:</i> 1. Какие документы являются подтверждением оплаты турпродукта? 2. Можно ли в бланке турпутевки указывать размер внесенного туристом аванса (предварительной частичной оплаты турпродукта)? 3. Имеет ли право турагентство принимать наличные денежные средства в иностранной валюте, если оператор указывает стоимость турпродукта в иностранной валюте или условных единицах? 4. Следует ли выдавать кассовый чек туристу, который вносит оплату стоимости турпродукта с помощью пластиковой банковской карты? 5. Каков порядок действий кассира (турагента) при приеме оплаты полной стоимости услуг с использованием платежной карты? 6. В чем отличие банковской пластиковой карты от чип-карты (или смарт-карты)? 7. Какие действия следует предпринять руководству турагентства, которое намеревается использовать при расчетах с клиентами контрольно-кассовый аппарат? 8. Допустима ли оплата части суммы за тур наличными деньгами, а другой ее части — с использованием банковской карты? 9. Какова процедура оплаты турпутевки туристом с использованием банковского перевода? 10. Что такое депозит и для чего он может использоваться в расчетах между турагентом и туроператором? <i>Задания для письменных работ.</i> 1. Раскройте сущность сделки на условиях «Договора агентских соглашений». 2. Опишите правовые последствия для турагента сделки на условиях «Договора купли-продажи»? 3. Сделка на условиях «Договора обмена». 4. Основные формы деятельности туристских предприятий. 5. Туристские формальности и их виды. 6. Правила оформления туристской визы. 7. Санитарно-эпидемиологические формальности. 8. Основные задачи и правила валютного контроля в туризме. 9. Таможенный контроль и таможенные формальности. <i>Тест</i> 1. Отметьте правильный ответ: Туристская путевка является документом: а) установленного образца; б) подтверждающим факт передачи туристского продукта;

	в) подтверждающим факт оказания туристских услуг; г) устанавливающим права и обязанности туристов. 2. Отметьте правильный ответ: Туристский ваучер - это документ установленного образца: а) подтверждающий факт передачи турпродукта; б) устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура; в) подтверждающий факт оказания услуг, входящих в состав тура; г) устанавливающий обязанности туриста. 3. Отметьте правильный ответ: Факторы риска и правила безопасности при путешествии заносятся в: а) клиентский договор; б) памятку туриста; в) лист бронирования; г) информационный листок. 4. Отметьте правильный ответ: Претензии оформляются в письменном виде на имя: а) директора турагентства, в котором приобреталась путевка; б) на имя менеджера, оформившего сделку; в) на имя руководителя операторской компании; г) на имя заместителя директора. 5. Отметьте правильный ответ: Претензия должна быть зарегистрирована туристом: а) в стране пребывания представителем принимающей стороны; б) представителем инициативного оператора; в) в нотариальной конторе; г) владельцем отеля. 6. Отметьте правильный ответ: Доверенность на несовершеннолетнего составляется в следующем месте: а) офисе турфирмы; б) при пересечении границы в аэропорту; в) нотариальной конторе; г) организации, где работают родители. 7. Последовательность оформления документов в процессе сотрудничества турагента и туроператора: - документы об оплате путевок туроператору; - документ о зачете суммы агентского вознаграждения, если предусмотрено удержание агентского вознаграждения из суммы средств, поступивших от покупателя за путевку; - агентский договор с туроператором; - отчет агента об исполнении поручения – подтверждение вехичины выручки. 8. Отметьте правильный ответ: Депозит – это ... а) возвращаемая в случае расторжения сделки часть аванса; б) невозвращаемая часть авансового платежа; в) возвращаемая в двойном размере часть аванса; г) возвращаемая часть аванса. 9. Дополните: ... – документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их передачи.
--	---

	На основании туристского ваучера осуществляется урегулирование взаиморасчетов между туроператором или турагентом, направляющим туриста, и туроператором по приему или лицами, предоставившими конкретные услуги. 10. Дополните: ... – документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности. 11. Последовательность выдачи документов турагентами покупателям (первичная документация для бухгалтера): - кассовый чек или БСО; - договор между турагентством и покупателем, в котором обязательно прописывается 3 сторона, это туроператор; - акт оказания (выполнения) услуг; - приходный кассовый ордер; - путевка. 12. Отметьте правильный ответ: Полное и конкретное описание турпродукта приводится: а) в договоре о туристском обслуживании; б) в турпутевке; в) в каталоге турфирмы; г) в памятке туристу. 13. Дополните: ... – это информационный листок к туристской путевке, содержащий полезную информацию, о стране пребывания, правилах поведения, прохождения таможни, телефоны для экстренных случаев 14. Отметьте правильный ответ: Бланком строгой финансовой отчетности является а) туристский ваучер; б) путевка ТУР – 1; в) памятка туристу; г) лист бронирования. 15. Отметьте правильный ответ: Данный документ прекратил свое действие с 01.01.2007 г. а) свидетельство о постановке на налоговый учет; б) государственное свидетельство о регистрации туристской фирмы; в) лицензия на туристскую деятельность; г) сертификация туристских услуг. 16. Отметьте правильный ответ: Документ, являющийся неотъемлемой частью клиентского договора: а) карта местности; б) памятка туристу; в) страховой полис; г) лист бронирования.
--	---

7.2. Методические рекомендации к определению процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Рабочая учебная программа МДК содержит следующие структурные элементы:

- перечень компетенций, формируемых в результате изучения МДК в процессе освоения образовательной программы;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе освоения образовательной программы (далее—задания). Задания по каждой компетенции, как правило, не должны повторяться.

Требования по формированию задания на оценку ЗНАНИЙ:

- обучающийся должен воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;
- применяются средства оценивания компетенций: тестирование, вопросы по основным понятиям МДК и т.п.

Требования по формированию задания на оценку УМЕНИЙ:

- обучающийся должен решать типовые задачи (выполнять задания) на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;
- применяются следующие средства оценивания компетенций: простые ситуационные задачи (задания) с коротким ответом или простым действием, упражнения, задания на соответствие или на установление правильной последовательности, эссе и другое.

Требования по формированию задания на оценку навыков и (или) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:

- обучающийся должен решать усложненные задачи (выполнять задания) на основе приобретенных знаний, умений и навыков, с их применением в определенных ситуациях;
- применяются средства оценивания компетенций: задания требующие многошаговых решений как в известной, так и в нестандартной ситуациях, задания, требующие поэтапного решения и развернутого ответа, ситуационные задачи, проектная деятельность, задания расчетно-графического типа. Средства оценивания компетенций выбираются в соответствии с заявленными результатами обучения по МДК.

Процедура выставления оценки доводится до сведения обучающихся в течение месяца с начала изучения МДК путем ознакомления их с технологической картой МДК, которая является неотъемлемой частью рабочей учебной программы по МДК.

В результате оценивания компетенций по МДК студенту начисляются баллы по шкале, указанной в рабочей учебной программе по МДК.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Успешность усвоения МДК характеризуется качественной оценкой на основе листа оценки сформированности компетенций, который является приложением к зачетно-экзаменационной ведомости при проведении промежуточной аттестации по МДК.

Критерии оценивания компетенций

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует *повышенному уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается сформированной, если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при

выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует *пороговому уровню* сформированности компетенции.

Компетенция считается несформированной, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не демонстрирует необходимых умений, доля невыполненных заданий, предусмотренных рабочей учебной программой составляет 55 %, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует *допороговому уровню*.

Шкала оценки уровня освоения МДК

Качественная оценка может быть выражена: в процентном отношении качества усвоения междисциплинарного курса, которая соответствует баллам, и переводится в уровневую шкалу и оценки «отлично» / 5, «хорошо» / 4, «удовлетворительно» / 3, «неудовлетворительно» / 2, «зачтено», «не зачтено». Преподаватель ведет письменный учет текущей успеваемости студента в соответствии с технологической картой по МДК.

Шкала оценки результатов освоения междисциплинарного курса, сформированности компетенций

Шкалы оценки уровня сформированности компетенции (й)		Шкала оценки уровня освоения МДК		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение МДК

8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

Списки основной литературы

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 374 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961834>.
2. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности [Текст] : учеб. пособие для бакалавров по направлению 050100 "Пед. образование" / И. Ф. Игнатьева. - СПб. : Питер, 2015. - 448 с.
3. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Туризм" / А. Б. Косолапов. - 6-е изд., стереотип. - М. : КноРус, 2016. - 294 с.
4. Учебно-методическое пособие по МДК "Технология и организация турагентской деятельности" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), Каф. "Туризм и

гостиничное дело" ; сост. Ю. В. Корнеева. - Документ Adobe Acrobat. - Тольятти : ПВГУС, 2016. - 900 КБ, 68 с. - Режим доступа: <http://elib.tolgas.ru>.

Списки дополнительной литературы

5. Слайд-лекция по МДК "Технология и организация туроператорской деятельности". Тема № 8 "Формирование сбытовой сети" [Электронный ресурс] : для студентов специальности 43.02.10 "Туризм" / Поволж. гос. ун-т сервиса (ФГБОУ ВО "ПВГУС"), [Каф. "Туризм и гостинич. дело"] ; сост. Ю. В. Корнеева. - Тольятти : ПВГУС, 2017. - 524 КБ, 28 с. : ил. - CD-ROM.
6. Стригунова, Д. П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса [Текст] : учеб. пособие по МДК специализации специальности "Менеджмент орг." / Д. П. Стригунова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : КноРус, 2016. - 228 с.
7. Федеральная целевая программа "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)" [Электронный ресурс] : учеб. и учеб. пособия по специальности "Туризм и сервис". - М. : КНОРУС, 2015. - 117 МБ, 256 с. : ил. - CD-ROM.

8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения МДК

Интернет-ресурсы

1. RussiaTourism.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>. – Загл. с экрана.
2. «Турбизнес» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. – Загл. С экрана.
3. Туризм в России. Единая информационная система. ООО «Развитие». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.rostur.ru>. – Загл. с экрана.
4. Мир путешествий и приключений [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.outdoors.ru>. – Загл. с экрана.
5. Департамент туризма Самарской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dt.samregion.ru>. – Загл. с экрана.
6. ГУ СО «Туристский информационный центр» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tic-samara.ru>. – Загл. с экрана.
7. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net/>. – Загл. с экрана.
8. Справочник туриста [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.tourbase.ru. – Загл. с экрана.
9. Тонкости туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://tonkosti.ru/Тонкости_туризма. – Загл. с экрана.
10. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс] : официальный сайт. - Режим доступа: www.russiatourism.ru. - Загл. с экрана.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по МДК, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Краткая характеристика применяемого программного обеспечения

№ п/п	Программный продукт	Характеристика	Назначение при освоении МДК
1.	Microsoft Office 2003/2007/2010	Пакет офисных приложений для настольных компьютеров.	Темы 1-9

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по МДК

10.1. Специально оборудованные кабинеты и аудитории

№	Наименование оборудованных учебных кабинетов и (или) аудиторий	Основное специализированное оборудование
1	Э-208 "Учебная лаборатория" кафедры «ТиГД»	Компьютерный класс на 20 посадочных мест Видеомагнитофон Philips 397/55, компьютер в сборе iP1.80 DualCore/945/2 Gb/80Gb - 10 шт., проектор мультимедийный Sanyo PLC, телевизор Philips 21 PT 1354, стенд, экран DraperLuma. Программное обеспечение: Windows XP, Internet Explorer, Microsoft Office, Corel Graphics Suite 11, Adobe Design Premium CS3, Adobe Reader 8, ConsultantPlus, Edelweiss, 3ds max 6, Quark XPress Passport 6.0.
2	Э-205 Научная лаборатория туристско-рекреационных кластеров (Лаборатория туристско-рекреационного проектирования)	Компьютерный класс на 20 посадочных мест электронная доска PoiyVisionWaik-and-Talk, проектор мультимедийный переносной Sanyo PLC, персональный компьютер Д346 1Gb 80 Gb - 8 шт., глобус, географическая карта России, административная карта Самарской области. Программное обеспечение: Windows XP, Internet Explorer, Microsoft Office, Adobe Design Std CS6, ConsultantPlus, Edelweiss.

11. Примерная технологическая карта МДК «Технология и организация турагентской деятельности»

Институт (факультет) среднего профессионального образования
кафедра « Туризм и гостиничное дело »
преподаватель Тресков Ю.А. специальность 43.02.10 « Туризм »

[illegible]

