



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

УТВЕРЖДЕНО:

**Ученым советом Института
сервисных технологий**

Протокол № 10 от 24.02.2021

с изм. Протокол №11 от 16.04.2021

с изм. Протокол №14 от 30.06.2021

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ
МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**

ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

**основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

по специальности: 43.02.10 «Туризм»

Квалификация: *специалист по туризму*

год начала подготовки: 2021

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Ховалыг М.А.</i>

Методические указания согласованы и одобрены руководителем ППСЗ:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Ховалыг М.А.</i>



1. Практические занятия, занятия в форме практической подготовки (при наличии)

Практические занятия, занятия в форме практической подготовки (при наличии) предназначены для углубленного изучения дисциплины и играют важную роль в выработке у обучающихся навыков применения полученных знаний для решения практических задач. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися задания и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ. Практические занятия ведутся параллельно с изучением всех основных курсов, логически продолжая работу, начатую на уроке.

Главной целью практических занятий является усвоение метода использования теории, приобретение профессиональных умений, а также практических умений, необходимых для изучения последующих дисциплин.

Тематика и содержание

МДК.01.01 Технология продаж и продвижение турпродукта

Практическое занятие 1-4.

Тема: Влияние туризма на экономику стран. Статистика в туризме. Законодательные нормативные акты.

Вид: занятие формирования умений и навыков

Цель: провести анализ: агентских договоров в части фингарантий ведущих ТО; источников информации и нормативно-законодательной базы, типовых договоров в сфере туризма.

Содержание: Влияние туризма на экономику стран. Статистика в туризме. Законодательные нормативные акты.

Практическое занятие 5-8.

Тема: Формирование турпродукта

Вид: занятие формирования умений и навыков.

Цель: изучение рекреационные возможностей заданного региона для создания турпродукта; выполнить упражнения по расчету турпакета выбранного направления; изучить поставщиков туруслуг при бронировании «напрямую» и через meet-компанию; изучить профиль ТО на сайтах туроператоров.

Содержание: Законодательные основы взаимодействия ТА и ТО.



Бизнес – модели развития ТО. Расчет стоимости турпродукта-прерогатива ТО, закрепленная в законе «Об основах туристской деятельности в РФ»
Этапы работы ТО компании при формировании тура. Активные субъекты туристической индустрии. Поставщики туруслуг. Маркетинговые исследования ТО. Оценка конъюнктуры рынка ТО. Изучение и анализ запросов потребителей туруслуг. Изучение рекреационных возможностей регионов. Методики расчета стоимости турпродукта ТО. Калькуляция себестоимости. Издержки. Этапы реализации турпродукта. Негативные последствия снижения цены. Альтернатива неумножения цены. Риски ТО при демпинге. Мнения экспертов - директоров ведущих ТО.

Практическое занятие 9-13, в т.ч. практическая подготовка

Тема: Продвижение турпродукта. Стимулирование продаж.

Вид: занятие формирования умений и навыков, посещение Международной туристической выставки МИТТ в г. Москва

Цель: разработать план рекламных мероприятий по продвижению турпродукта; составить анкету-опросник для клиентов турагентства; разработать презентацию турпродукта; собрать материалы по рекламе ТА в вашем районе и проанализировать посещаемость агентства; изучить сайты ТО в части раздела «агентствам»; изучить работы различных поисковых систем. Содержание: Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Методы и нормативно-правовая основа рекламы турпродукта. Виды продвижения ТО турпродукта на туристическом рынке. Реклама-инструмент продвижения товара к потребителю. Участие ТО в поисковых системах-информационных ресурсах ТА. Туристические выставки. PR акции. Нестандартные приемы продвижения турпродукта.

Практическое занятие 14-17.

Тема: Технология продаж турпродукта

Вид: занятие формирования умений и навыков.

Цель: Составить перечень личных и профессиональных качеств менеджера по продажам турпродукта; на сайте ТО произвести бронирование готового турпакета в системе онлайн.; составить план стандартных ответов на претензии туристов.

Содержание: Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги. Методы изучения запросов потребителя. Структура рекреационных потребностей. Требования к турменеджеру. Обязанности менеджера ТА. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Этапы обслуживания клиента. Различные средства стимулирования потребителей
Технология продаж готового турпродукта. Требования законодательства к информации, предоставляемой потребителю.



МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

Практическое занятие 1-2.

Тема: Понятие и субъекты турагентской деятельности. Основные понятия, используемые в турагентской деятельности

Вид: занятие формирования умений и навыков.

Цель: провести обзор нормативно-законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ», ФЗ «О защите прав потребителей»; провести анализ источников информации в туризме.

Содержание: Понятие турагентской деятельности. Субъекты турагентской деятельности. Основные понятия, используемые в турагентской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.

Практическое занятие 3-5.

Тема: Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия.

Вид: занятие формирования умений и навыков.

Цель: рассмотреть примеры договоров между турагентом и туристом; изучить стандартный состав пакета документов на тур; сравнить стандартные пакеты документов на различные виды туров.

Содержание: Организационные основы функционирования туристского предприятия. Основные нормативные правовые акты, регулирующие турагентскую деятельность. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Технологии предреализационных процессов в сфере туризма. Договорно-правовая документация: договор с поставщиками услуг, договор с туроператорами, туристами. Права и обязанности туроператоров, турагентов, туристов. Туристская документация. Туристский ваучер, транспортные документы, медицинская страховка. Ведение туристской отчетности.

Практическое занятие 6-9.

Тема: Начало деятельности ТА. Юридические формальности

Вид: занятие формирования умений и навыков.

Цель: изучить на сайтах ведущих ТО раздел «турагентствам»; собрать информацию об условиях вступления во франчайзинговые агентства сетей «Горячие туры, Туры.ру», «Глобал Трэвел Стар», «ТЭЗ», «Пегас», «ТУИ», «ТБГ».

Содержание: Статистика в ТА деятельности. Бизнес план ТА. Конкурентная



среда. Реестр ГА. Юридические формальности. Регистрация, фирменное наименование, товарный знак. Сетевые туристические компании. Франчайзинг. Уполномоченные ГА и представительства ТО.

Практическое занятие 10-13.

Тема: Документооборот ГА.

Вид: занятие формирования умений и навыков.

Цель: изучить «Правила оказания услуг по реализации турпродукта»; изучение агентских договоров на сайтах ТО; провести анализ условий агентских соглашений известных ТО; подготовить и скомплектовать пакет документов туриста для оформления визы; оформить документы при бронировании и оплате тура.

Содержание: Документооборот ГА- ТО. Документооборот ГА- турист. Противоречия, возникающие при составлении договора

Практическое занятие 14-17.

Тема: Выбор партнеров-ТО

Вид: занятие формирования умений и навыков.

Цель: провести анализ предложений ТО на туррынке в выбранной дестинации по различным характеристикам; произвести выбор ТО-партнеров по различным направлениям; рассмотреть возможности бронирования отдельных услуг на сайтах ТО в режиме онлайн, турпакета на сайтах ТО в режиме онлайн.

Содержание: Выбор партнеров ТО. Критерии надежности. Порядок работы с ТО Деловые партнеры ГА

2. Тематика и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся подразумевает получение и закрепление программы по пройденным темам самостоятельно. При выполнении самостоятельной работы студентам следует воспользоваться основной и дополнительной литературой и осуществить поиск информации в сети интернет. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем) позволит обучающимся закрепить полученную информацию.

Тематика и содержание самостоятельной работы при изучении раздела ПМ 01. Предоставление турагентских услуг

МДК.01.01 Технология продаж и продвижение турпродукта



1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем).
2. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов.
3. Составление презентаций на заданные темы.
4. Составить календарь культурных событий по стране (по выбору учащегося).
5. Презентация «Пригородные дворцы и парки в отдельных видах туризма».
6. Презентация «Парки развлечений и тематические парки для семейного отдыха».
7. Презентация «Заповедники, национальные парки и ООПТ в России и за рубежом».
8. Составить рекламный буклет «5 причин, для посещения страны» (направления).

МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

- 1 Поиск информации о характеристиках российских туристских агентств
- 2 Изучение профиля туроператоров. Составить памятку для менеджера по профилю ТО.
- 3 Выявление преимуществ и недостатков франчайзинга в туризме. Анализ условий вступления во франчайзинговую сеть.
- 4 Подготовить презентацию «Мировые отельные бренды».
- 5 Поиск информации о размере агентского вознаграждения и бонусной программы туроператоров.
- 6 Подготовить памятку для менеджера «Особенности безвизового въезда для российских туристов».
- 7 Работа с сайтами туроператоров.
- 8 Подготовка информации для оформления п амятки туристу.
- 9 Подготовка информации о дополнительных страхованиях туриста.
- 10 Изучение бланков проездных документов, страховых полисов, ваучеров.

Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы.

Основные печатные издания:

Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 567 с. —



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС

(Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855504>

Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014917-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209851>

Основные электронные издания:

www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии
www.tourdom.ru – профессиональный туристический портал
www.tourinfo.ru – официальный сайт газеты «Турифо»

Дополнительные источники:

Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476733>