



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.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ 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 г.

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>		<i>Лантерева Е.В.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:

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



1. Практические занятия

Практические занятия 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.03.01 «Технология и организация туроператорской деятельности»

Практическое занятие 1-3.

Тема: Основы туроператорской деятельности.

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: провести анализ профиля туроператоров; освоить технологию оформления договоров, оформления пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.

Содержание: Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно – правовые формы функционирования туроператоров. Документация туроператорской фирмы. Ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. Ответственность ТО перед туристом.

Практическое занятие 4-9.

Тема: Технология разработки туристского продукта.

Вид: занятие на применение знаний и умений.

Цель: проводить анализ ресурсов выбранной дестинации; дать определение базовых услуг по заданным показателям; научиться делать выбор вариантов бронирования услуг контрагентов; освоить методики составления программ тура и турпакета для российских и зарубежных клиентов. Выполнение упражнений по расчету стоимости тура.

Содержание: Понятие разработки туристского продукта. Свойства и цели турпродукта. Методы работы с базами данных. Методика работы со справочными и информационными материалами по страноведению и



регионоведению. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации. Выбор схемы работы в дестинации. Планирование программ турпоездок. Основные правила и методика составления программ туров. Методика работы со справочными и информационными материалами по местам и видам размещения и питания. Методика работы со справочными и информационными материалами по экскурсионным объектам. Методика работы со справочными и информационными материалами по транспорту. Методика расчёта стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Правила расчета себестоимости турпакета и определение цены турпродукта. Правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями. Правила оформления документов при работе государственными организациями. Правила оформления документов при работе со страховыми компаниями.

Практическое занятие 10-12.

Тема: Оптимизация предоставления туристских услуг.

Вид: занятие на применение знаний и умений. Деловая игра «Практика делового общения».

Цель: освоить правила проведения семинаров и вебинаров; выявить с использованием СМИ и сделать анализ случаев предоставления некачественных услуг в соответствии с законодательством РФ.

Содержание: Создание агентской сети и содержание агентских договоров. Основные формы работы с тургентами по продвижению и реализации турпродукта. Правила расчётов с турагентами и способы их поощрения. Методика организации рекламных туров. Техники эффективного делового общения, протокол и этикет. Специфика норм общения с иностранными клиентами и агентами. Анализ проблем и способы устранения проблем, возникающих во время тура.

МДК 03.02 «Маркетинговые технологии в туризме»

Практическое занятие 1-8.

Тема: Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

Вид: занятие на применение знаний и умений

Цель: ознакомиться с методиками разработки плана и организация маркетингового исследования для создания нового продукта; провести анализ туристского спроса и факторов, влияющих на него; провести графический анализ данных о спросе на туристские услуги; определить пути повышения спроса; провести анализ деятельности организаций-конкурентов.

Содержание: Социально-экономическая сущность маркетинга. Специфика маркетинга в туризме. Становление и развитие маркетинга в



туризме. Принципы маркетинга туризма. Маркетинг в профессиональной деятельности специалиста по туризму. Концепции рыночной деятельности. Концепция маркетинга в туризме. Современные тенденции развития маркетинга. Уровни и координация маркетинга в туризме. Туристское предприятие – основное звено реализации концепции маркетинга. Управление маркетингом туристской организации. Рынок туристских услуг. Рыночные показатели, их содержание и основное назначение. Экономические закономерности туристского рынка. Основные элементы окружающей среды туристской фирмы. Макросреда и микросреда. СТЕP-анализ, SWOT-анализ. Информационное обеспечение маркетинга. Сущность, виды и принципы маркетинговых исследований. Процесс маркетингового исследования. Организационные формы проведения маркетинговых исследований. Методологические основы маркетинговых исследований. Опрос и его инструментарий. Наблюдение. Эксперимент. Экспертные оценки. Метод фокус-групп. Другие методы маркетинговых исследований. Анализ конкурентов. Построение конкурентной карты рынка. Потребители как объект маркетинговых исследований.

Практическое занятие 9-12.

Тема: Использование маркетинговых технологий при формировании турпродукта.

Вид: занятие на применение знаний и умений

Цель: освоить методы проведения сегментации рынков для различных турпродуктов, позиционирование турпродукта по преимуществам; провести анализ маркетинговых стратегий турфирм региона; разработать. Разработка программы маркетинга виртуальной турфирмы.

Содержание: Сущность, роль и процесс формирования маркетинговой стратегии туристской организации. Виды маркетинговых стратегий. Программа маркетинга. Бюджет маркетинга. Сущность и роль сегментации рынка. Базовые признаки сегментации и основные сегменты рынка туризма. Методы сегментации. Особенности сегментации российского туристского рынка. Выбор целевого рынка. Позиционирование туристского продукта. Маркетинговый комплекс. Планирование и разработка туристского продукта. Жизненный цикл турпродукта. Внедрение на рынок нового турпродукта. Стратегии установления цены на туристский продукт. Формирование сбытовой политики, управление каналами сбыта. Контакты с торговыми представительствами других регионов и стран.



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

Самостоятельная работа при изучении МДК.03.01 «Технология и организация туроператорской деятельности»

1. Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров.
2. Выявление в СМИ, электронных изданиях и анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором в соответствии с законодательством РФ. Ответственность ТО перед туристом.
3. Характеристика отельного бренда.
4. Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах.
5. Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов.
6. Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов.
7. Особенности страхования туристов.
8. Визовое сопровождение туристов.
9. Разработка программы туристского обслуживания.

Самостоятельная работа при изучении МДК.03.02 «Маркетинговые технологии в туризме»

1. Создание презентации по заданной тематике.
2. Проведения маркетингового исследования «Популярные туристские направления».
3. Разработка маркетингового плана компании.



1. Методические рекомендации к подготовке мультимедийных презентаций и докладов

Мультимедийные презентации - это вид самостоятельной работы студентов по созданию наглядных информационных пособий, выполненных с помощью мультимедийной компьютерной программы PowerPoint (приложение 2). Этот вид работы требует координации навыков студента по сбору, систематизации, переработке информации, оформления её в виде подборки материалов, кратко отражающих основные вопросы изучаемой темы, в электронном виде. То есть создание материалов-презентаций расширяет методы и средства обработки и представления учебной информации, формирует у студентов навыки работы на компьютере.

Материалы-презентации готовятся студентом в виде слайдов с использованием программы Microsoft PowerPoint. В качестве материалов-презентаций могут быть представлены результаты любого вида внеаудиторной самостоятельной работы, по формату соответствующие режиму презентаций.

Затраты времени на создание презентаций зависят от степени трудности материала по теме, его объёма, уровня сложности создания презентации, индивидуальных особенностей студента и определяются преподавателем.

Требование к студентам по подготовке и презентации доклада на занятиях.

1. Доклад-это сообщение по заданной теме, с целью внести знания из дополнительной литературы, систематизировать материал, проиллюстрировать примерами, развивать навыки самостоятельной работы с научной литературой, познавательный интерес к научному познанию.
2. Тема доклада должна быть согласованна с преподавателем и соответствовать теме занятия.
3. Материалы при его подготовке, должны соответствовать научно-методическим требованиям СУЗа и быть указаны в докладе.
4. Необходимо соблюдать регламент, оговоренный при получении задания.
5. Иллюстрации должны быть достаточными, но не чрезмерными.
6. Работа студента над докладом-презентацией включает отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут.
7. Студент в ходе работы по презентации доклада, отрабатывает умение ориентироваться в материале и отвечать на дополнительные вопросы слушателей.
8. Студент в ходе работы по презентации доклада, отрабатывает умение самостоятельно обобщить материал и сделать выводы в заключении.



9. Докладом также может стать презентация реферата студента, соответствующая теме занятия.

10. Студент обязан подготовить и выступить с докладом в строго отведенное время преподавателем, и в срок.

Инструкция докладчикам и содокладчикам

Докладчики и содокладчики - основные действующие лица. Они во многом определяют содержание, стиль, активность данного занятия. Сложность в том, что докладчики и содокладчики должны знать и уметь очень многое:

- сообщать новую информацию;
- использовать технические средства;
- знать и хорошо ориентироваться в теме всей презентации (семинара);
- уметь дискутировать и быстро отвечать на вопросы;
- четко выполнять установленный регламент: докладчик - 10 мин.; содокладчик - 5 мин.; дискуссия - 10 мин.;
- иметь представление о композиционной структуре доклада.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступление, основная часть и заключение.

Вступление помогает обеспечить успех выступления по любой тематике. Вступление должно содержать:


- название презентации (доклада);
- сообщение основной идеи;
- современную оценку предмета изложения;
- краткое перечисление рассматриваемых вопросов;
- живую интересную форму изложения;
- акцентирование оригинальности подхода.

Основная часть, в которой выступающий должен глубоко раскрыть суть затронутой темы, обычно строится по принципу отчета. Задача основной части - представить достаточно данных для того, чтобы слушатели и заинтересовались темой и захотели ознакомиться с материалами. При этом логическая структура теоретического блока не должны даваться без наглядных пособий, аудио - визуальных и визуальных материалов.

Заключение - это ясное четкое обобщение и краткие выводы, которых всегда ждут слушатели.

Роль студента:

- изучить материалы темы, выделяя главное и второстепенное;
- установить логическую связь между элементами темы;
- представить характеристику элементов в краткой форме;

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

- выбрать опорные сигналы для акцентирования главной информации и отобразить в структуре работы;
- оформить работу и предоставить к установленному сроку.

Критерии оценки:

- соответствие содержания теме;
- правильная структурированность информации;
- наличие логической связи изложенной информации;
- эстетичность оформления, его соответствие требованиям;
- работа представлена в срок.

Оценка «5» (отлично) выставляется, если студент создал презентацию самостоятельно; презентация содержит не менее 10-13 слайдов информации; эстетически оформлена; имеет иллюстрации; содержание соответствует теме; правильная структурированность информации; в презентации прослеживается наличие логической связи изложенной информации; студент представляет свою презентацию.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если студент создал презентацию самостоятельно; презентация содержит не менее 10 слайдов информации; эстетически оформлена; не имеет иллюстрации; содержание соответствует теме; правильная структурированность информации; в презентации не прослеживается наличие логической связи изложенной информации; студент не представляет свою презентацию.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если студент не сам создал презентацию; презентация содержит менее 10 слайдов; оформлена не эстетически, не имеет иллюстрации; содержание не соответствует теме; в презентации не прослеживается наличие логической связи изложенной информации; студент не представляет свою презентацию.

3. 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. — (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 :



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

СК РГУТИС

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:

Рыжиков, С. Н. Курсовая работа в профессиональной образовательной организации СПО : учебно-методическое пособие / С.Н. Рыжиков. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 345 с. — (Среднее профессиональное образование). — DOI 10.12737/967870. - ISBN 978-5-16-014172-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209809>

Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование).