



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
СОЧИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Филиал в г. Анапе Краснодарского края

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы,

обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм»

по дисциплине

МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

Квалификация «Специалист по туризму»

Форма обучения очная

г. Анапа, 2022

Организация-разработчик:
ФГБОУ ВО «Сочинский государственный университет» филиал в городе Анапе
Краснодарского края

Разработчик:
Литвиненко Мария Сергеевна – преподаватель программ среднего профессионального образования филиала ФГБОУ ВО «СГУ» в г. Анапе Краснодарского края

Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и организации самостоятельной работы, обучающихся специальности 43.02.10 «Туризм» по дисциплине «Технология и организация турагентской деятельности» / Сост. Литвиненко М.С. Анапа, 2022. — 26 с.

Методические рекомендации рассмотрены цикловой методической комиссией дисциплин гуманитарного профиля, социально-культурного сервиса и туризма.

Утверждены «31» августа 2022г. Протокол № 01

Председатель цикловой методической комиссии  Е.С. Федосенко

Методические рекомендации для подготовки к практическим занятиям и поорганизации самостоятельной работы призваны помочь обучающимся в освоении дисциплины МДК.01.02Технология и организация турагентской деятельностии формировании профессиональных компетенций с целью реализации их в дальнейшей профессиональной деятельности в сфере туризма.

Содержание

Введение.....	4
Содержание учебной дисциплины.....	6
Содержание самостоятельной работы обучающегося	8
Методические рекомендации по организации самостоятельной работы.....	9
Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.....	11
Виды контроля знаний обучающихся.....	12
Темы (примерные) докладов.....	14
Методические рекомендации по подготовке доклада.....	15
Комплект заданий для тестирования	17
Вопросы к экзамену.....	23
Рекомендуемая литература и другие информационные источники.....	26

ВВЕДЕНИЕ

Целью освоения дисциплины МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности является овладения обучающимися указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями.

С целью овладения указанным видом деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности.

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездах, организовываемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести 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.

знать:

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

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом деятельности - Предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: ОК 1-9, ПК 1.1-1.7

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия. Самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)
1	2
	МДК.01.02. Технология и организация турагентской деятельности
	3,4 семестр
Раздел 1. Основы турагентской деятельности	
Тема 1.1. Нормативно-правовая база турагентской деятельности	Содержание
	Нормативно-правовые акты в туризме
	Практическое занятие
	Международные нормативно-правовые акты турагентской деятельности
	Основные положения турагентской деятельности в нормативно-правовых документах
	Основные положения Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
Правила реализации туристского продукта	
Тема 1.2. Государственное регулирование турагентской деятельности	Содержание
	Государственные органы по регулированию туристской деятельности
	Практическое занятие
	Модели государственного регулирования в сфере туризма
	Цели и задачи государственной политики в сфере туризма
	Стратегия и программы развития туризма в Российской Федерации и в регионах
Правила оказания услуг по реализации туристского продукта в Российской Федерации	
Тема 1.3. Организационный аспект создания туристского агентства	Содержание
	Основные этапы создания туристского агентства
	Практическое занятие
	Организационно-правовые формы создания турагентств
	Организационные основы создания туристского агентства
Составление бизнес-плана открытия туристского агентства	
Раздел 2. Технология и организация работы с потребителями	
Тема 2.1. Классификация групп клиентов	Содержание
	Типология туристов
	Практическое занятие
	Модель покупательского поведения
	Факторы, влияющие на поведение покупателей
	Классы обслуживания
Шкала потребностей клиентов	
Тема 2.2. Формы и стили обслуживания клиентов	Содержание
	Понятие, сущность и виды услуг
	Специфические особенности турпродукта
	Практическое занятие
	Культура обслуживания клиентов
Пути повышения культуры обслуживания	
Тема 2.3.	Содержание

Технологии и методы продаж	Понятие, сущность и методы продаж	
	Практическое занятие	
	Технологии электронных продаж. Продажи по телефону.	
	Организация встречи продавца и покупателя	
Тема 2.4. Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом	Формирование постоянной клиентской базы	
	Содержание	
	Оформление договора между турагентством и потребителем	
	Практическое занятие	
Тема 2.5. Технология продвижения и стимулирования продаж	Организация расчетов с потребителем. Оформление турпакета. Лист бронирования.	
	Содержание	
	Маркетинговые исследования в туризме	
	Практическое занятие	
	Система стимулирования сбыта	
	Организация рекламной кампании и методы стимулирования продаж	
Раздел 3. Информационные технологии в турагентской деятельности	Организация ознакомительных туров	
	Участие турфирмы в специализированных выставках-ярмарках	
	Раздел 3. Информационные технологии в турагентской деятельности	
	Тема 3.1. Информационные технологии бронирования турпутевок	Содержание
		Информационные технологии бронирования турпутевок у туроператоров
		Интернет-технологии и программное обеспечение турфирмы
Практическое занятие		
Тема 3.2. Информационные технологии бронирования туристских услуг	Технология он-лайн бронирования турпутевок у туроператоров	
	Содержание	
	Глобальные системы бронирования и резервирования	
	Системы бронирования гостиничных услуг	
	Бронирование авиабилетов	
Тема 3.3. Информационные технологии управления турагентством	Практическое занятие	
	Программные продукты резервирования туристских услуг	
	Содержание	
	Программные продукты автоматизации предоставления туристских услуг	
	Программный комплекс «Мастер-Тур»	
Раздел 4. Туристские формальности	Практическое занятие	
	Характеристика основных программных продуктов и особенности работы с ними	
	Раздел 4. Туристские формальности	
	Тема 4.1. Виды туристских формальностей	Содержание
		Виды туристских формальностей. Таможенные и санитарные формальности
Туристские формальности в европейских странах.		
Туристские формальности в странах Азии и Африки		
Тема 4.2. Паспортные и визовые формальности	Содержание	
	Паспортные формальности, виды загранпаспортов	
	Визовые формальности, виды виз	
	Страны шенгенского соглашения, шенгенская виза	
	Страны с упрощенным визовым режимом	
	Визовая политика стран СНГ	
Практическое занятие		

	Организация визовой поддержки
	Порядок получения шенгенской визы
	Визовая политика стран ЮВА
Раздел 5. Расчет стоимости услуг туристского агентства	
Тема 5.1 Комиссионные вознаграждения турагентств	Содержание
	Система комиссионных вознаграждений
	Формирование доходов туристского агентства
	Практическое занятие
	Виды и размеры комиссионных вознаграждений
Тема 5.2 Расчет стоимости на отдельные услуги турагентств	Содержание
	Расчет стоимости услуг туристского агентства по бронированию отдельных туристских услуг.
	Практическое занятие
	Расчет стоимости услуг туристского агентства. Оформление документов строгой отчетности.
Всего: 160	

СОДЕРЖАНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ

№	Тема занятия	Задание	Форма проверки
1	Тема 1.1. Нормативно-правовая база турагентской деятельности	Изучение нормативно-правовой базы регламентирующей деятельность предприятий туристической индустрии. Составить схему «Основные положения Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"»	<i>Дискуссия по теме, заслушивание докладов, рефератов</i>
2	Тема 1.2. Государственное регулирование турагентской деятельности	Подготовить реферат «Туризм как объект управления»	<i>Сообщения</i>
3	Тема 1.3. Организационный аспект создания туристского агентства	Подготовить реферат «Факторы развития туризма»	<i>Дискуссия по теме, сообщения</i>
4	Тема 2.1. Классификация групп клиентов	Подготовить реферат «Формирование коммуникационных навыков менеджера по туризму»	<i>Заслушивание докладов, рефератов</i>
5	Тема 2.2. Формы и стили обслуживания клиентов	Подготовить реферат «Формирование имиджа и бренда турагентства»	<i>Сообщения</i>
6	Тема 2.3. Технологии и методы продаж	Подготовить реферат «Система скидок и методы стимулирования продаж»	<i>Сообщения</i>
7	Тема 2.4. Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом.	Изучить нормативно-правовые документы регламентирующие деятельность турагента. Составить	<i>Дискуссия по теме, проверка домашнего письменного задания</i>

		схему «Документальное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом»	
8	Тема 2.5. Технология продвижения и стимулирования продаж	Подготовить реферат «Технология продвижения и стимулирования продаж»	<i>Дискуссия по теме</i>
9	Тема 3.1. Информационные технологии бронирования турпутевок	Подготовить реферат «Развитие Интернет-технологий в туризме»	<i>Сообщения</i>
10	Тема 3.2. Информационные технологии бронирования туристских услуг	Подготовить реферат «Роль информационных технологий в индустрии туризма и гостеприимства»	<i>Сообщения</i>
11	Тема 3.3. Информационные технологии управления турагентством	Подготовить реферат «Программные продукты автоматизации предоставления туристских услуг»	<i>Дискуссия по теме</i>
12	Тема 4.1. Виды туристских	-	-
13	Тема 4.2. Паспортные и визовые формальности	Составить схему «Шенгенская виза, порядок ее получения», подготовить презентацию	<i>Дискуссия по теме</i>
14	Тема 5.1 Комиссионные вознаграждения турагентств	Составить схему «Формирование доходов туристского агентства»	<i>Сообщения</i>
15	Тема 5.2 Расчет стоимости на отдельные услуги турагентств	-	-
	Всего: 75		

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Самостоятельная работа является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и написания курсовой работы, проекта, реферата;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной контрольной и курсовой работы, проекта.

Организация самостоятельной работы – не просто составная часть учебного плана и учебного процесса в высшем учебном заведении, но и обязательная составляющая его будущей профессиональной деятельности. Овладение способами и методами самоменеджмента является ключом к развитию профессионализма менеджера.

Для эффективной организации самостоятельной работы необходимо:

- 1) понять общий объем и содержание работы по курсу дисциплины;
- 2) создать общее представление об имеющейся литературе по дисциплине;
- 3) иметь тетрадь для лекций и рабочую тетрадь для практических и семинарских занятий с выделенными полями для записи практических примеров, возникающих вопросов, своих замечаний, комментариев;
- 4) выделить приоритеты в организации самостоятельной работы (что легче с точки зрения индивидуальных особенностей, что сложнее);
- 5) работать постоянно, целенаправленно, для чего: спланировать время; выстроить последовательность освоения материала и алгоритм выполнения заданий, – организовать работу с учебной литературой и поиск дополнительной информации в различных источниках;
- 6) проводить самоконтроль.

Самостоятельная работа может быть организована как на лекциях, семинарских и практических занятиях, так и вне учебных занятий, как под руководством преподавателя, так и без его непосредственного участия.

Для эффективной самостоятельной работы на учебных занятиях требуется активное включение в осмысление предлагаемого преподавателем материала: важно участвовать в дискуссиях, выявлять и фиксировать в тетрадях возникающие вопросы, задавать эти вопросы во время занятий. При выявлении затруднений следует сразу обратиться за консультацией к преподавателю.

В целях эффективности самостоятельной работы во время подготовки к практическим занятиям важно заранее прорабатывать вопросы для обсуждения и задания, которые даются в учебниках и в планах практических занятиях. Попытки выполнять задания "в последнюю минуту" обычно не дают желаемого эффекта, не способствуют развитию необходимых навыков, так как при стихийной работе в авральном режиме не достигается необходимая для хорошего усвоения качественная проработка материала.

Самостоятельное изучение дополнительных источников по конкретной теме целесообразно осуществлять сразу после лекции. Это позволит затратить меньше времени на обработку материала и выделение из него полезной дополнительной информации. Полученную в ходе самостоятельной работы дополнительную информацию по изучаемым темам целесообразно вносить в соответствующий раздел конспекта лекций, чтобы лекционная тетрадь содержала одновременно две составляющие: лекционный материал и дополнительную информацию по теме. При организации самостоятельной работы над дополнительной литературой и составлении конспекта важно записывать точные выходные данные, название работы, указывать полностью фамилию, имя, отчество автора, интересоваться краткой биографией автора. Следует также составлять конспекты или краткие тезисы работы с выводами и своими замечаниями, наблюдениями, комментариями.

Следует иметь в виду, что активными формами самостоятельной работы являются также участие в научно-исследовательской работе кафедры, в работе студенческих кружков и конференций. О своем желании участвовать в этих видах деятельности следует проинформировать преподавателя или заявить на кафедру.

Задания для самостоятельной работы должны выполняться в рабочих тетрадях в письменном виде и сдаваться преподавателю по первому требованию. Основными формами поощрения за добросовестную самостоятельную (внеаудиторную) работу

студента является учёт его внеаудиторной работы, а также освобождение на экзамене от ответа на вопросы, по которым его самостоятельная работа была ранее оценена преподавателем на "отлично".

Студенты, не представившие результаты обязательных самостоятельных работ по темам дисциплины МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности, не допускаются к сдаче экзамена.

Учебный план 43.02.10 Туризм предусматривает изучение дисциплины «Технология и организация турагентской деятельности» с проведением экзаменов четвертои как формы промежуточного контроля для очной формы обучения.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Практические занятия являются неотъемлемой частью учебного процесса.

Важное значение в подготовке обучающегося к профессиональной деятельности имеют *практические занятия*. Они составляют значительную часть всего объема аудиторных занятий и имеют важнейшее значение для усвоения программного материала. Выполняемые задания преподаватель может подразделить на несколько групп. Одни из них служат иллюстрацией теоретического материала и носят воспроизводящий характер. Они выявляют качество понимания студентами теории. Другие представляют собой образцы задач и примеров, разобранных в аудитории. Для самостоятельного выполнения требуется, чтобы студент овладел показанными методами решения. Следующий вид заданий может содержать элементы творчества. Одни из них требуют от студента преобразований, реконструкций, обобщений. Для их выполнения необходимо привлекать ранее приобретенный опыт, устанавливая внутрипредметные и межпредметные связи. Решение других требует дополнительных знаний, которые студент должен приобрести самостоятельно. Третьи предполагают наличие у студента некоторых исследовательских умений

Записи имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение записей способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у тех студентов, которые систематически ведут записи, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний. Особенно важны и полезны записи тогда, когда в них находят отражение мысли, возникшие при самостоятельной работе.

Цель практических занятий по всем дисциплинам не только углубить и закрепить соответствующие знания студентов по предмету, но и развить инициативу, творческую активность, вооружить будущего специалиста методами и средствами научного познания.

ВИДЫ КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Контроль уровня усвоения обучающимися учебной дисциплины МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности. Технология и организация турагентской деятельности- один из важнейших элементов учебного процесса.

Обучение по всем формам не может быть полноценным без регулярной и объективной информации о том, как усваивается студентами материал, как они применяют полученные знания для решения практических задач. Благодаря контролю между преподавателями и студентами устанавливается "обратная связь", которая позволяет оценивать динамику усвоения учебного материала, действительный уровень владения системой знаний, умений, навыков, на основе их анализа вносить соответствующие коррективы в организацию учебного процесса.

Предварительный контроль служит необходимой предпосылкой для успешного планирования и руководства учебным процессом. Он позволяет определить наличный (исходный) уровень знаний и умений студентов, чтобы использовать его, как фундамент, ориентироваться на допустимую сложность учебного материала.

Текущий контроль является одним из основных видов проверки знаний и умений студентов. Ведущая задача текущего контроля - регулярное управление учебной деятельностью студентов, ее корректировка. Он позволяет получать непрерывную информацию о ходе и качестве усвоения учебного материала, и на основе этого, оперативно вносить изменения в учебном процессе. Другими важными задачами текущего контроля является: стимуляция регулярной, напряженной и целенаправленной работы студентов, активизация их познавательной деятельности, определение уровня овладения студентами умениями самостоятельной работы, создания условий для их формирования. Текущий контроль является органической частью всего учебного процесса, он тесно связан с изложением, закреплением, повторением или применением учебного процесса. Текущий контроль осуществляется во всех организационных формах обучения. При этом он может быть особым структурным элементом организационной формы обучения и может сочетаться с самим изложением, закреплением учебного материала. Данный контроль может быть индивидуальным или групповым. При организации текущего контроля необходимо добиваться сознательного, а не формального, механического усвоения студентами учебного материала.

Периодический (рубежный) контроль позволяет определить качество изучения студентами учебного материала по разделам, темам предмета. Такой контроль проводят обычно несколько раз в семестр.

Примером рубежного контроля могут служить контрольные работы, контрольно-учетные и учетно-обобщающие уроки, зачеты по лабораторным работам.

Периодический контроль позволяет проверить прочность усвоения полученных знаний и умений, т.к. он проводится через продолжительный период времени и по отдельным дозам учебного материала.

Итоговый контроль - это контроль интегрирующий, именно он позволяет судить о достижениях студентов. При подготовке к нему происходит более углубленное обобщение и систематизация усвоенного материала, что позволяет знания и умения поднять на новый уровень. При систематизации и обобщении знаний и умения студентов проявляется и развивающий эффект обучения, поскольку на этом этапе особенно

интенсивно формируются интеллектуальные умения и навыки.

Итоговый контроль осуществляется на переводных и семестровых экзаменах, государственных экзаменах, защите выпускной квалификационной работы.

Цель экзамена – проверить теоретические знания и умения применять их в практических ситуациях, в будущей профессиональной деятельности. Обязательным условием допуска студента к экзамену является выполнение текущих заданий, в том числе результаты самостоятельной работы, выполнение контрольной работы, представление преподавателю результатов выполнения индивидуальных заданий (в случае работы по индивидуальному графику).

При сдаче экзамена и выставлении экзаменационных оценок учитываются:

- 1) овладение базовыми знаниями и умениями в области принятия управленческих решений;
- 2) посещаемость студента в ходе семестра и его активность во время аудиторных занятий;
- 3) качество выполнения «срезовой» контрольной работы;
- 4) качество выполнения самостоятельной работы в рабочей тетради.

Положительная оценка на экзамене складывается из умения оперировать понятиями, из знания конкретного материала. Ответ должен быть развернутым и аргументированным.

В ответе на экзамене особенно ценятся:

- 1) умение выделить главное;
- 2) показ связи, места данного вопроса в общей структуре дисциплины;
- 3) самостоятельность, способность обобщать материал не только из лекций, но и из других источников;
- 4) собственная точка зрения при изложении содержания вопроса;
- 5) умение приводить примеры из практики для иллюстрации излагаемых положений;
- 6) умение применять свои знания для ответа на дополнительно поставленные вопросы;
- 7) умение грамотно и последовательно изложить материал.

Экзаменационный билет состоит из двух теоретических вопросов, каждый из которых должен быть проиллюстрирован на практическом примере. Знания студентов оцениваются по 4-балльной системе.

Оценка "отлично" предполагает, что студент глубоко и прочно освоил материал дисциплины, полностью ответил на вопросы экзаменационного билета, привёл примеры из практики, чётко и точно ответил на дополнительные вопросы.

Оценка "хорошо" предполагает, что студент при ответе показал хорошие знания основных положений дисциплины, однако при этом допустил некоторые неточности и погрешности.

Оценка "удовлетворительно" предполагает, что студент в целом освоил курс дисциплины, однако при этом имеет пробелы в теоретических знаниях и затрудняется показать, как эти знания могут быть применены в практической деятельности.

Оценка "неудовлетворительно" предполагает, что студент не освоил теоретический курс, имеет фрагментарные представления о нем, не может раскрыть основные понятия, не понимает возможности применения полученных знаний на практике.

При подготовке к экзамену:

- 1) внимательно прочтите экзаменационные вопросы;
- 2) распределите темы подготовки по блокам и дням;
- 3) составьте план ответа на каждый вопрос;
- 4) не "зазубривайте" материал, достаточно выделить ключевые моменты и уловить смысл и логику материала.

При изучении основных и дополнительных источников информации в рамках ответа на экзаменационный вопрос особое внимание обращайтесь:

а) на выводы по теме, так как они содержат основные мысли и тезисы для ответа и позволяют правильно построить ответ на поставленный вопрос;

б) на схемы, рисунки, графики и другие иллюстрации, так как подобные графические материалы, как правило, в наглядной форме отражают главное содержание изучаемого вопроса и лучше запоминаются;

в) на наличие в тексте словосочетаний вида «, во-первых,», "во-вторых", а также перечислений (цифровых или буквенных), так как эти признаки, как правило, позволяют структурировать ответ на поставленный вопрос, содержат основные тезисы ответа на вопрос.

Изучив несколько вопросов, в случае необходимости и возможности обсудите их с однокурсниками, проговорите основные положения ответа вслух. В случае затруднения при нахождении ответов на тот или иной вопрос или сомнения в правильности и полноте ответа воспользуйтесь индивидуальной консультацией и групповой консультацией перед экзаменом.

Формы текущего контроля успеваемости по дисциплине МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности - доклад, реферат, промежуточная аттестация - экзамен.

ТЕМЫ (ПРИМЕРНЫЕ) ДОКЛАДОВ

1. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ
2. Не рекламные методы продвижения турпродукта
3. Реклама турпродукта: цели и основные принципы
4. Основные направления использования интернета в туристской деятельности.
5. Туроператоры как субъекты туристского рынка.
6. Турагенты как субъекты туристского рынка.
7. Чартерные авиаперевозки в составе тура. Разновидности чартерных программ
8. Варианты страховых программ для туристов.
9. Сотрудничество туроператорских и турагентских компаний.
10. Взаимодействие туроператоров и авиакомпаний
11. Создание имиджа турагентства. Название туристской фирмы, как составляющая имиджа.
12. Организация автотранспортного обслуживания в туризме
13. Способы устранения проблем, возникающих во время тура. Ответственность участников туристской индустрии в организации отдыха (тура) туриста.
14. Работа туроператора с претензиями.
15. Факторы, влияющие на деятельность и развитие туризма
16. Государственное регулирование туристской деятельности
17. Туристские формальности

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ДОКЛАДА

Доклад – это развёрнутое устное сообщение на какую-либо тему, сделанную публично, чаще всего на семинарском занятии. В качестве тем для докладов преподаватель главным образом предлагает тот материал учебной дисциплины, который не освещался в лекциях, а выносится на самостоятельное изучение студентами. Доклады, сделанные студентами на семинарских занятиях, позволяют дополнить лекционный материал, а также дают возможность преподавателю оценить умения студентов самостоятельно работать с учебным и научным материалом.

Построение доклада включает, как правило, три части: вступление, основную часть и заключение. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным, лишённым ненужных отступлений и повторений. Работа над докладом не только позволяет приобрести новые знания, но и способствует формированию важных научно-исследовательских умений, освоению методов познания, приобретению навыков публичного выступления.

Слово *реферат* происходит от латинского ‘*referre*’, что значит «докладывать, сообщать». Реферат — это краткое, чаще всего письменное, изложение научной работы — статьи или книги (или нескольких научных работ). Изложение одной работы обычно содержит указание на тему и композицию реферируемой работы, перечень ее основных положений с приведением аргументации, реже — описание методики и проведение эксперимента, результатов и выводов исследования. Такой реферат называется *простым информационным*. В России издаются специальные реферативные журналы, которые содержат подобного рода рефераты и тем самым знакомят с новейшей российской и зарубежной литературой в различных областях научных знаний.

Реферативные работы пишут обычно на определенные темы. Для написания таких, *тематических*, может быть привлечено более одного источника. В этом случае реферативная работа является не только информационным, но и *обзорным*.

Реферативная работа должна быть выполнена печатным способом на одной стороне листа белой бумаги формата А4. Каждая страница содержит поля (левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм). Размер шрифта основного текста – 12, размер шрифта сносок, таблиц, приложений – 12. Междустрочный интервал – 1,5. Объем реферата определяется темой и содержанием и должен составлять не менее 15 страниц. На страницах с титулом и оглавлением номера страниц не ставятся (номер страницы ставится внизу в центре страницы). Титульный лист и оглавление не нумеруются. Вставки на полях и между строк не допускаются.

Цитирование

В реферативной работе могут быть использованы цитаты из реферируемой работы. Они всегда ставятся в кавычки. Следует различать три вида цитирования, при этом знаки препинания ставятся, как в предложениях с прямой речью.

1. Цитата стоит после слов составителя реферата. В этом случае после слов составителя реферата ставится двоеточие, а цитата начинается с большой буквы. Например: Автор статьи утверждает: «В нашей стране действительно произошел стремительный рост национального самосознания».

2. Цитата стоит перед словами составителя реферата. В этом случае после цитаты ставится запятая и тире, а слова составителя реферата пишутся с маленькой

буквы. Например: «В нашей стране действительно произошел стремительный рост национального самосознания», — утверждает автор статьи.

3. Слова составителя реферата стоят в середине цитаты. В этом случае перед ними и после них ставится точка с запятой. Например: «В нашей стране, — утверждает автор статьи, — действительно произошел стремительный рост национального самосознания».

4. Цитата непосредственно включается в слова составителя реферата. В этом случае (а он является самым распространенным в реферате) цитата начинается с маленькой буквы. Например: Автор статьи утверждает, что «в нашей стране действительно произошел стремительный рост национального самосознания».

5. При упоминании фамилий исследователей, включении цитат, представлении классификаций, пересказе точек зрения необходимо давать сноски. Оформление сносок может быть произведено по конечному списку, т.е. после цитаты, указания книги, упоминания имени ученого или пересказа точки зрения исследователя необходимо в квадратных скобках указать номер книги по библиографическому списку (который дается в алфавитном порядке в конце реферата) и номер страницы или страниц, на которых изложен материал.

Критериями оценки являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

- Оценка **«отлично»** – выполнены все требования к написанию: обозначена проблема и обоснована ее актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем; соблюдены требования к внешнему оформлению.

- Оценка **«хорошо»** – основные требования к реферативной работе выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении.

- Оценка **«удовлетворительно»** – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата; отсутствуют выводы.

- Оценка **«неудовлетворительно»** – тема реферативной работы не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы или реферат не представлен вовсе.

Оформление библиографического списка

Отдельные издания:

1. Богалдин В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: Учебное пособие / В.В. Богалдин-Малых. - М.: МПСИ, 2019. - 312с.

2. Большая энциклопедия: В 62 томах. Т. 33. М.:ТЕРРА, 2020, – 592 с.

Статьи:

3. Научный журнал «Инновации в науке» № 7(68). Нехаева Н.Е., Морозкина К.В. Туристский квест как инновационная форма экскурсии//– Новосибирск., Изд. АНС «СибАК», 2017. Часть 1. – С. 46-47.

Интернет-ресурсы:

Официальный сайт образовательного туристического портала «Все о туризме»[Электронный ресурс]// Режим доступа: <http://tourlib.net/contacts.htm>

Критериями оценки реферативного обзора (доклада, сообщения) являются: новизна текста, обоснованность выбора источников литературы, степень раскрытия сущности вопроса, соблюдения требований к оформлению.

Оценка **«отлично»** – выполнены все требования к написанию: обозначена проблема и обоснована ее актуальность; сделан анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция; сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем; соблюдены требования к внешнему оформлению.

Оценка **«хорошо»** – основные требования выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении.

Оценка **«удовлетворительно»** – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании; отсутствуют выводы.

Оценка **«неудовлетворительно»** – тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы доклад не представлен вовсе.

Комплект заданий для тестирования

Тестовое задание по дисциплине

«Технология и организация турагентской деятельности»

1. Чему равняется временной промежуток туризма?

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| 1) не имеет значения | 3) менее 24 ч |
| 2) от 6 мес. до 1 года | 4) от 24 ч. до 6 мес. |

2. Назовите приоритетные виды развития туризма РФ в ближайшие годы:

- 1) детский, культурно-познавательный, горнолыжный, круизный, экологический и деловой.
- 2) детский, сельский; событийный туризм; гастрономический;
- 3) горнолыжный; научный; сельский; религиозный и паломнический;

3. Какой вид туризма полностью или частично финансируется за счет бюджетных средств?

- | | |
|-------------------|----------------|
| 1) самодеятельный | 3) социальный |
| 2) выездной | 4) 4) въездной |

4. Какой вид туризма согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности» классифицируется как международный?

- 1) национальный
- 2) самодеятельный
- 3) въездной
- 4) организованный туризм
- 5) 5) выездной и въездной туризм

5. Внутренний туризм в Российской Федерации — это:

- 1) путешествие в пределах страны лиц, постоянно проживающих в данной стране;
- 2) путешествие российских граждан на период от 24 ч до шести месяцев в места, отличные от их обычного места жительства, без занятия оплачиваемой деятельностью;
- 3) путешествие российских граждан по странам СНГ;
- 4) путешествие иностранных и российских граждан по территории РФ;

6. Что не входит в индустрию туризма?

- 1) учебные заведения туристского профиля
- 2) вооруженные силы
- 3) средства размещения
- 4) страховые компании

7. Какие факторы кроме одного, сдерживают развитие въездного и внутреннего туризма РФ в настоящее время?

- 1) Сложная система получения виз;
- 2) Высокая стоимость транспортировки туристов;
- 3) Низкая узнаваемость российских туристских брендов на зарубежных рынках и внутри России;
- 4) Недостаточное количество объектов (точек притяжения), для развития разнообразных видов туризма;
- 5) Недостаточно развитая туристская инфраструктура.

8. Дайте определение: Туроператорской деятельности

9. Дайте определение: Турагентской деятельности

10. Нестандартные туры, связанные с путешествиями нетрадиционными транспортными средствами называются...

- 1) Космическим туризмом;
- 2) Экстремальным туризмом;
- 3) Приключенческим туризмом;
- 4) Событийным туризмом.

11. Время, когда отдых возможен, хотя погодные или другие специфические условия могут быть не такими комфортными называется...

- 1) Высокий сезон;
- 2) Низкий сезон;
- 3) Средний сезон.

12. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные функции туризма?!

13. Какой закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации?

- 1) Конституция РФ;
- 2) Указ Президента РФ «О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту»;
- 3) ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- 4) Гражданский кодекс РФ.

14. Документ, удостоверяющий гражданство и личность человека, выезжающего за границу:

- | | |
|------------------|----------------------------|
| 1) виза | 4) шенгенская виза |
| 2) паспорт | 5) страховое свидетельство |
| 3) загранпаспорт | |

15. Могут ли визы одного типа иметь разный срок действия

- | | |
|-------|--------|
| 1) Да | 2) Нет |
|-------|--------|

16. Какая виза предоставляет визополучателю право проезда через третью страну в страну основного пребывания?

- | | |
|-----------------|-----------------------|
| 1) частная виза | 4) транзитная виза |
| 2) деловая виза | 5) туристическая виза |
| 3) рабочая виза | |

17. Какая виза предоставляет право работы по найму за рубежом:

- | | |
|-----------------|-----------------------|
| 1) частная виза | 4) транзитная виза |
| 2) деловая виза | 5) туристическая виза |
| 3) рабочая виза | |

18. Какая виза выдается при оформлении частным лицом (гражданином иностранного государства) приглашения частному лицу (визополучателю) другого государства:

- 1) частная виза
- 2) деловая виза
- 3) рабочая виза
- 4) транзитная виза
- 5) туристическая виз

19. Вид паспорта, связанный с въездом и выездом на судне:

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1) дипломатический; | 3) общегражданский; |
| 2) паспорт моряка; | 4) заграничный; |

20. Визы выдают?

- | | |
|---------------------------|------------------------------------|
| 1) туроператоры | 4) посольства |
| 2) турфирмы | 5) аккредитованные визовые центры. |
| 3) консульские учреждения | |

21. По количеству поездок визы подразделяются на ...

22. Страховой случай – это:

- 1) денежная сумма;
- 2) предусмотренное договором событие;
- 3) ставка единицы страховой суммы

23. В случае отказа в выдаче визы консульский сбор

- 1) Возвращается

- 2) В зависимости от обстоятельств
- 3) Не возвращается

24. При подачи документов для оформления визы необходимо предоставить...

- 1) оригиналы документов;
- 2) ксерокопии документов;
- 3) может быть и то, и другое, все зависит от требований.

25. Главными специфическими особенностями туристского продукта являются:

- 1) Неосвязаемость; непостоянство; подверженность сезонным колебаниям; нерентабельность.
- 2) Неосвязаемость; значительная статичность; непостоянство; территориальная разобщенность потребителя и производителя.
- 3) Неосвязаемость; неотделимость от производства; непостоянство; несохраняемость

26. Если клиент приобретает только перевозку или только размещение, что в таком случае реализует турфирма ...

- 1) туристский продукт;
- 2) туристскую услугу;
- 3) туристский маршрут;

27. «Правило времени пребывания» заключается в ...

- 1) при наличии шенгенской визы, временем пребывания считается время с момента въезда в шенгенскую зону до момента выезда из шенгенской зоны;
- 2) при наличии шенгенской визы, временем пребывания считается время с момента въезда в страну до момента выезда из страны, посольство которого выдало визу.

28. Не являются культурными ценностями ...

- 1) почтовые марки, ордена, монеты;
- 2) предметы, полученные в результате археологических раскопок;
- 3) сувенирные изделия, предметы культурного назначения серийного и массового производства.

29. Страховка от невыезда является

- 1) добровольным страхованием
- 2) обязательным страхованием

30. Страхование предусматривающие оплату путешественником всех медицинских расходов и возмещение их лишь по возвращению называется ...

- 1) сервисным;
- 2) имущественным
- 3) компенсационным;
- 4) медицинским

31. Страхование предусматривающие оказание пострадавшему необходимой помощи на месте называется...

- 1) сервисным;
- 2) имущественным
- 3) компенсационным;
- 4) медицинским

32. Инcentив – тур это:

- 1) турпакет, специально разработанный туроператором по заказу клиента;
- 2) поощрительная поездка сотрудников какого-либо предприятия;
- 3) стандартный турпакет;
- 4) поездка сотрудников туроператора, его агентов, для ознакомления с новыми услугами, для дальнейшей реализации.

33. Ознакомительный турэто:

- 1) турпакет, специально разработанный туроператором по заказу клиента;
- 2) поощрительная поездка сотрудников какого-либо предприятия;
- 3) стандартный турпакет;
- 4) поездка сотрудников туроператора, его агентов, для ознакомления с новыми услугами, для дальнейшей реализации.

34. Индивидуальный тур это –

- 1) турпакет, специально разработанный туроператором по заказу клиента;
- 2) поощрительная поездка сотрудников какого-либо предприятия;
- 3) стандартный турпакет;
- 4) поездка сотрудников туроператора, его агентов, для ознакомления с новыми услугами, для дальнейшей реализации.

35. Выберите, что из перечисленного относится к туристскому продукту – объекту?

- 1) путеводитель; сувениры; туристское снаряжение;
- 2) музеи; конгресс-центры; отели;
- 3) музыкальный фестиваль; выставки; спортивные мероприятия;

36. Выберите, что из перечисленного относится к туристскому продукту – предмету?

- 1) путеводитель; сувениры; туристское снаряжение;
- 2) музеи; конгресс-центры; отели;
- 3) музыкальный фестиваль; выставки; спортивные мероприятия;

37. Стандартная классификация средств размещения включает две категории:

- 1) Коллективные и специализированные;
- 2) Коллективные и индивидуальные;
- 3) Индивидуальные и прочие средства размещения.

38. К специализированным средствам размещения относятся:

- 1) Санатории, пансионаты, спортивные лагеря;
- 2) Санатории, коттеджи, виллы;
- 3) Автокемпинг, бунгало, спортивные лагеря

39. Выставка Евро, музыкальный конкурс им. П.И. Чайковского, лига чемпионов УЕФА , кинофестиваль «Кинотавр» и т.д., к какому виду турпродукта относится?

- 1) туристский продукт – маршрут;
- 2) туристский продукт - место;
- 3) туристский продукт – объект;
- 4) туристский продукт – событие

40. Ниже приводятся термины по маркетингу. Выберите правильное определение для каждого термина из списка:

- 1) Маркетинг. Б
- 2) Маркетинговая деятельность. В
- 3) Маркетинг в туризме. А

- А) это система непрерывного согласования сформированного продукта и услуг с услугами, которые пользуются спросом на рынке, в определенном объеме, с эффективной прибылью.
- Б) целевая, стратегическая и управляемая деятельность, проходящая все этапы от разработки товара, его продвижения до продажи и послепродажного обслуживания
- В) маркетинговый анализ, планирование, выявление потенциальных покупателей, производство товаров и предоставление соответствующих услуг для целевых групп.

41. Туристский маркетинг включает следующие элементы:

- 1) Процесс предоставления услуги, коммуникации, цена, окружение.
- 2) Туристский продукт, персонал, цена, сбыт.
- 3) 3. Туристский продукт, коммуникации, цена, сбыт

42. Рынок турпродукта, на котором существует его постоянный дефицит и покупателю приходится прилагать дополнительные усилия на приобретение данного товара, принято считать:

- 1) дефицитным рынком
- 2) рынком продавца
- 3) рынком конкурента
- 4) рынком покупателя

43. Сегментация, в туристской индустрии по возрасту; полу; профессии туриста относится к ...

- 1) Географические критерии
- 2) Социально-демографические критерии
- 3) Психолого - поведенческие критерии

44. Если предприятие ориентирует свою деятельность на несколько сегментов рынка и разрабатывает отдельные предложения для каждого из них это относится к...

- 1) концентрированный маркетинг
- 2) дифференцированный маркетинг
- 3) недифференцированный маркетинг

45. К не рекламным методам продвижения туристского продукта относится:

- 1) прямая рассылка информации, каталоги путешествий, журналы, прямой маркетинг
- 2) личные продажи, стимулирование сбыта, средства массовой информации.
- 3) прямая рассылка информации, прямой маркетинг, стимулирование сбыта, организация публичных мероприятий

46. Какой модели государственного регулирования туристской сферы присуще: отсутствие центральной туристской администрации, рынок туризма развит, участники туристского рынка экономически сильны и сознательны; туризм не является основным источником доходов национального бюджета?

- 1) Модель «приоритетности туризма»
- 2) Модель «межотраслевого регулирования»
- 3) Модель «саморегулирования»

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85 % тестовых заданий;

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 51 %;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

по дисциплине

МДК. 01.02 Технология и организация турагентской деятельности

1. Сущность турагентской деятельности (функции и услуги турагентов)
2. Государственное регулирование туристской деятельности
3. Сайт турагентства: создание, организация, ведение, продвижение
4. Технологические особенности личных продаж турпродукта
5. Агентская продажа туруслуг по телефону
6. Повышения лояльности клиентов турагентства
7. Работа с клиентской базой турагентства
8. Нестандартные приемы продвижения туруслуг
9. Средства распространения туристской рекламы
10. Сбытовая стратегия предприятия туристской индустрии (по выбору студента)
11. Туристский продукт, состав туристского пакета, виды турпродукта
12. Особенности выбора помещения для офиса турагентства
13. Определение целевой аудитории турфирмы
14. Выбор турфирмой основных направлений для продажи
15. Работа с претензиями потребителей услуг туристской индустрии
16. Анализ потребителей турагентства (по выбору студента)
17. Анализ конкурентной среды туркомпании (по выбору студента)
18. Офисные технологии турагентской компании
19. Технологическая документация сопровождения продаж услуг туристской индустрии
20. Особенности продаж VIP-туров
21. Перспективные технологии продаж услуг туристской индустрии
22. Технология обслуживания клиента в офисе турагентства
23. Определение целевой аудитории покупателей услуг туристской индустрии
24. Процедура взаимодействия туроператора и турагента при реализации туров
25. Разработка рекламной программы для презентации нового турпродукта
26. Программы автоматизации документооборота туристической компании
27. Традиционное технологическое обеспечение продаж услуг туристской индустрии
28. Мероприятия по привлечению туристов в офис туристической компании

29. Особенности рекламной политики туристической компании
30. Нестандартные приемы продвижения услуг туристской индустрии
31. Претензионная работа с туристом (причины негативных ситуаций)
32. Организация работы турагентской фирмы
33. Формирование пакетов документов для туристов
34. Технологии бронирования туристских услуг
35. Договорные отношения между туроператором и турагентом
36. Должностные инструкции персонала турагентства
37. Техника и технология продаж в турагентской форме
38. Создание и функционирование турагентских цепей
39. Мотивация персонала туристских фирм как средство стимулирования продаж
40. Франчайзинг как разновидность турагентской деятельности
41. Агентский договор как юридическая основа взаимодействия туроператора и турагента
42. Уполномоченные агентства как разновидность турагентской деятельности
43. Независимые агентства: современные технологии работы на туристическом рынке
44. Средства стимулирования турагентской деятельности и способы их применения
45. Особенности организации комиссионных взаимоотношений туроператор-турагент
46. Технологические особенности работы турагента по внутреннему туризму
47. Технологические особенности работы турагента по выездному туризму
48. Организация продажи внутреннего турпродукта национальным турагентом
49. Организация продажи выездного турпродукта национальным турагентом
50. Цели и задачи турагентской деятельности
51. Функции турагентства
52. Особенности агентского договора
53. Комиссионное вознаграждение. Бонусы
54. Туристский договор и его особенности
55. Устав, учредительный договор, регистрация турагентства
56. Независимые, уполномоченные, ритейлинговые, франчайзинговые турагентства
57. Агенты, субагенты и региональные представители в турагентской деятельности
58. Методы стимулирования турагентской деятельности
59. Агентские сети и условия работы в них
60. Маркетинг в турагентской деятельности
61. Реклама в турагентской деятельности
62. Туристская пропаганда в турагентской деятельности
63. Основные этапы взаимодействия туроператор-турагент

- 64. Особенности проведения презентации
- 65. Обработка возражений клиента
- 66. Переговоры о цене турпродукта
- 67. Основной пакет документов в турагентской деятельности
- 68. Технология продаж турпродукта в турагентской деятельности

Критерии оценки знаний при проведении экзамена по МДК

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ДРУГИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ИСТОЧНИКИ

Основная литература:

1. Дурович, А. П. Организация туризма: учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100351.html> (дата обращения: 29.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Исмаев, Д. К. Основная деятельность туристской фирмы (на примере российского турбизнеса) : учебное пособие для СПО / Д. К. Исмаев. — Москва: Книгодел, МАТГР, 2018. — 158 с. — ISBN 5-9659-0005-8, 5-9630-0002-5. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/3772.html> (дата обращения: 29.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности: учебное пособие : [16+] / М. В. Малыгина ; Сибирский государственный университет физической культуры и спорта. — Омск : Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2019. — 137 с. : табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573620> (дата обращения: 29.08.2022). — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный.
4. Исмаев, Д. К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию : учебное пособие / Д. К. Исмаев. — Москва : Книгодел, МАТГР, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-9659-0039-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/3771.html> (дата обращения: 29.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература:

1. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/499044> (дата обращения: 29.08.2022).
2. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html> (дата обращения: 29.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Технология и организация сопровождения туристов на маршруте : учебное пособие для СПО / составители Н. С. Кобызев, Е. В. Кобызева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-1360-3, 978-5-4497-1621-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119624.html> (дата обращения: 29.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей