

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»**

Н.А. Шимин

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»**

Учебно-методическое пособие

Рекомендовано методической комиссией института экономики и
предпринимательства для студентов ННГУ, обучающихся по
специальности среднего профессионального образования
43.02.10 «Туризм»

Нижний Новгород

2017

УДК 338.48

ББК 75.81

Методические указания по выполнению самостоятельной работы профессионального модуля «Предоставление туроператорских услуг». Автор: Н.А. Шимин: учебно-методическое пособие. - Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2017. - с. 43

Рецензент: Воробьева Ирина Васильевна - Старший специалист ООО «Корал Тревел Регионы».

В настоящем учебно-методическом пособии определены задания для самостоятельной работы и рекомендации по их выполнению. Учебно-методическое пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм»

Ответственный за выпуск:
председатель методической комиссии ИЭП ННГУ
к.э.н., доцент Летягина Е.Н.

УДК 338.48

ББК 75.81

© **Национальный исследовательский
Нижегородский государственный
Университет им. Н.И. Лобачевского, 2017**

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка к методическим указаниям по выполнению самостоятельной работы	4
2. Результаты освоения профессионального модуля	5
3. Организация самостоятельной работы	8
МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности	8
МДК 03.02. Маркетинговые технологии в туризме	13
4. Контроль самостоятельной работы	17
Источники литературы, подлежащие изучению	18

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К МЕТОДИЧЕСКИМ УКАЗАНИЯМ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Данные методические рекомендации направлены на организацию самостоятельной работы студентов по профессиональному модулю ПМ 3 «Предоставление туроператорских услуг» по специальности 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка).

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение материала профессионального модуля.

Цель самостоятельной работы – подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

Изучение понятийного аппарата дисциплины.

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем.

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности. Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой.

Изучение рекомендованной литературы следует начинать с учебников и учебных пособий, затем переходить к нормативно-правовым актам и материалам периодических изданий. Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций. Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках. Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям.

При отработке практических заданий студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме;
- 4) тщательно изучить лекционный материал;

- 5) ознакомиться с вопросами очередного практического занятия;
 б) подготовить краткое сообщение по каждому заданию.

Изучение вопросов очередной темы требует глубокого усвоения теоретических основ дисциплины, раскрытия сущности основных положений, проблемных аспектов темы и анализа фактического материала. При презентации материала на семинарском занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Самостоятельная работа студента при подготовке к квалификационному экзамену.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных менеджеров. В начале курса рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
 б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
 в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения. После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет.

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы разработаны в соответствии с программой ПМ.3 «Предоставление туроператорских услуг» по специальности 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка) и относятся к профессиональному модулю профессионального цикла. Рекомендуемое количество часов для самостоятельной работы на освоение программы профессионального модуля – 35 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности – предоставление туроператорских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
ПК 3.2.	Формировать туристский продукт.
ПК 3.3.	Рассчитывать стоимость туристского продукта.
ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

ПЗ.1:

ПЗ.1.1: работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг.

ПЗ.2:

ПЗ.2.1: планирования программ туристских поездок, составления программ тура и турпакета;

ПЗ.2.2: предоставления сопутствующих услуг.

ПЗ.3:

ПЗ.3.1: расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта.

ПЗ.4:

ПЗ.4.1: взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта.

Уметь:

УЗ.1:

УЗ.1.1: осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;

УЗ.1.2: проводить анализ деятельности других туристских компаний;

УЗ.1.3: обрабатывать информацию и анализировать результаты;

УЗ.1.4: работать с информационными и справочными материалами;

УЗ.1.5: вести документооборот с использованием информационных технологий.

УЗ.2:

УЗ.2.1: работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;

УЗ.2.2: работать с информационными и справочными материалами;

УЗ.2.3: составлять программы для российских и зарубежных клиентов;

УЗ.2.4: составлять турпакеты с использованием иностранных языков.

УЗ.3:

УЗ.3.1: рассчитывать стоимость проживания питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;

УЗ.3.2: рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; работать с

агентскими договорами;

У 3.3.3: использовать каталоги и ценовые приложения.

У3.4:

У3.4.1: работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;

У3.4.2: консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;

У3.4.3: предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;

У3.4.4: использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение.

Знать:

33.1:

33.1.1: правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;

33.1.2: способы обработки статистических данных;

33.1.3: методику работы с базами данных;

33.1.4: методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;

33.1.5: основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований.

33.2:

33.2.1: основные правила и методику составления программ туров;

33.2.2: основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;

33.2.3: правила бронирования туров.

33.3:

33.3.1: методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;

33.3.2: методики расчета себестоимости турпакета и цены турпродукта;

3.3.3.3: правила расчета с турагентами и способы их поощрения.

33.4:

33.4.1: методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;

33.4.2: основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;

33.4.3: методику организации рекламных туров;

33.4.4: техники эффективного делового общения, протокол и этикет;

33.4.5: специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

МДК 3.1 Технология и организация туроператорской деятельности

Тема 1.1. Нормативно-правовая база туроператорской деятельности

Самостоятельная работа 1.

Цель: ознакомиться с основными нормативно-правовыми документами, регламентирующими туроператорскую деятельность

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.1.2 (частично), ЗЗ.4.2, ЗЗ.4.6

Задание 1. Исследовать основные термины и понятия туроператорской деятельности в соответствии с законодательством (ФЗ «Об основах туристской деятельности»).

Задание 2. Исследовать требования к организации туроператорской деятельности (ФЗ «Об основах туристской деятельности», «О защите прав потребителей»).

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
4. Федеральный закон «О защите прав потребителей»
5. Интернет-ресурсы.

Тема 1.2. Организационный аспект создания туроператора

Самостоятельная работа 2.

Цель: ознакомиться с особенностями организации туроператорской деятельности

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.2.1, ПЗ.2.2, ЗЗ.2.1, ЗЗ.2.2

Задание 1. Укажите основные виды туроператорской деятельности. В чем их ключевые отличия?

Задание 3. Ознакомьтесь с порядком создания туроператорской фирмы. Законспектируйте основные этапы создания туроператора.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>

3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
4. Интернет-ресурсы.

Тема 2.1. Условия создания привлекательного туристского продукта

Самостоятельная работа 3.

Цель: ознакомиться с вариантами создания различных туристских продуктов.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.2.1, 32.2.1

Задание 1. Привести классификацию туров, охарактеризовать их особенности.

Задание 2. Перечислить особенности формирования туристского продукта.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 2.2. Проектирование тура и программа обслуживания

Самостоятельная работа 4.

Цель: изучение особенностей проектирования различных туров и программ обслуживания туристов.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.2.2, 33.1.4, 33.2.1.

Задание 1. Перечислите показатели качества турпродукта, их особенности.

Задание 2. Перечислите формы организации и основные направления исследований по повышению качества проектирования тура.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
4. Интернет-ресурсы.

Тема 2.3. Технологии и методы работы с поставщиками туристских услуг **Самостоятельная работа 5.**

Цель: ознакомиться с технологиями и методами работы с поставщиками туристских услуг.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.4.1, ЗЗ.2.1, ЗЗ.4.4 4

Задание 1. Перечислите виды договоров туроператора с поставщиками туристских услуг, выделите основные требования к договорам между туроператором и поставщиками туристских услуги.

Задание 2. Перечислите процедуры и ключевые операции заключения договоров между туроператором и поставщиками туристских услуг.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
4. Интернет-ресурсы.

Тема 2.4 Туристская документация

Самостоятельная работа 6.

Цель: ознакомиться с особенностями туристской документации.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: УЗ.1.4, ЗЗ.1.4, ЗЗ.4.4.

Задание 1. Определите перечень туристской документации, используемой туроператором.

Задание 2. Разработайте технологическую карту тура и информационный листок к туристской путевке.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 3.1. Формирование сбытовой сети

Самостоятельная работа 7.

Цель: рассмотреть особенности взаимоотношений с туроператора с посредниками

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.1.1, УЗ.4.2, ЗЗ.4.1.

Задание 1. Ознакомиться с содержанием агентского соглашения, охарактеризовать основные формы продажи туристского продукта.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 3.2. Реклама и нерекламные виды продвижения туристского продукта

Самостоятельная работа 8.

Цель: ознакомиться с особенностями использования туроператором средств рекламы туристского продукта

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.4.1, УЗ.4.1, ЗЗ.4.3.

Задание 1. Рассмотреть основные методы и нормативную основу рекламы туристского продукта.

Задание 2. Перечислить нерекламные методы продвижения туристского продукта.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 3.3. Информационные технологии продвижения туристского продукта

Самостоятельная работа 9.

Цель: ознакомиться с вариантами использования информационных технологий в продвижении туристского продукта.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: УЗ.1.5, ЗЗ.1.3.

Задание 1. Перечислить информационные технологии автоматизации управления туроператором.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 4.1. Стратегия обслуживания и программный туризм

Самостоятельная работа 10.

Цель: ознакомиться с вариантами обслуживания клиентов туроператора.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: УЗ.2.1, 33.1.5.

Задание 1. Перечислить конкурентные силы туристского рынка и указать специфику выявления предпочтений потребителей туристского продукта.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 4.2. Безопасность в путешествии и страхование туристов

Самостоятельная работа 11.

Цель: ознакомиться с правилами обеспечения безопасности туристских путешествий.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.2.1, УЗ.2.3.

Задание 1. Рассмотреть виды туристских рисков, варианты их проявления.

Задание 2. Проанализировать виды туристского страхования, выделить их особенности.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.

2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 4.3. Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроператора

Самостоятельная работа 12.

Цель: ознакомиться с обязанностями менеджера туроператорской фирмы.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ЗЗ.4.4, ЗЗ.4.5.

Задание 1. Изучить профессиональные стандарты для сферы туризма в части требований к персоналу туроператорской фирмы.

Задание 2. Ознакомиться с квалификационными требованиями, предъявляемыми к менеджеру туроператорской фирмы.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 5.1. Расчет стоимости турпродукта и ценообразование

Самостоятельная работа 13.

Цель: ознакомиться с элементами, из которых складывается цена туристского продукта.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.3.1, УЗ.3.1, УЗ.3.2.

Задание 1. Изучить виды и методы ценообразования на туристский продукт.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 5.2. Учетная политика и налогообложение

Самостоятельная работа 14.

Цель: ознакомиться с особенностями учета туроператорской фирмы.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: У3.3.2, 33.3.2.

Задание 1. Изучить налоговое законодательство в туризме, принципы и функции налогообложения.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

4.2. МДК 3.2. Маркетинговые технологии в туризме

Тема 1.1 Понятие и сущность маркетинга

Самостоятельная работа 1.

Цель: ознакомиться с основными функциями и концепциями маркетинга.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: 33.1.5, У3.2.1.

Задание 1. Многие менеджеры считают целью бизнеса получение прибыли, в то время как другие видят эту цель в создании и удержании клиентуры. Объясните, как эти противоположные точки зрения могут повлиять на взаимоотношения туристского предприятия со своими клиентами. Если менеджер считает своей целью привлечь и удержать клиента, значит ли это, что его не интересует прибыль?

Задание 2. Туристская фирма «Веста» в своей деятельности делает акцент на проблемах сбыта своих услуг. Она пытается достичь максимального объема продаж с помощью рекламы и мер по стимулированию сбыта. Туристская фирма «Аркон» в своей деятельности делает акцент на всестороннее, тщательное и систематическое исследование рынка, выявление вкусов, запросов и предпочтений потребителей с тем, чтобы предложить услуги, соответствующие требованиям рынка. При этом фирма не только приспосабливается к этим требованиям, но и сама формирует запросы потребителей путем проведения гибкой коммуникационной стратегии. Каких концепций придерживаются в своей деятельности фирмы? Ответ аргументировать.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.

2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 1.2 Туристский рынок как условие и экономическая основа маркетинга

Самостоятельная работа 2.

Цель: ознакомиться с элементами маркетинговой среды туристского предприятия.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: У3.1.2, У3.2.1.

Задание 1. Дать характеристику внешнего окружения выбранной туристской фирмы. Описать специфику влияния факторов внешней среды на ее деятельность.

Задание 2. Наметить основные направления проведения SWOT-анализа на выбранном туристском предприятии, описать коротко все параметры этого анализа. Как результаты SWOT-анализа можно использовать в формировании или корректировке стратегии предприятия?

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 2.2 Ценообразование в сфере туризма

Самостоятельная работа 3.

Цель: ознакомиться с процессом разработки ценовой стратегии туристского предприятия.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.3.1, УЗ.3.2, ЗЗ.3.2.

Задание 1. Перечислите факторы, влияющие на политику цен туристского предприятия. Каковы этапы процесса разработки ценовой стратегии туристского предприятия?

Задание 2. Проанализировать виды ценовых стратегий и условия их применения. Какие виды скидок используются туристскими фирмами?

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.

2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 2.3 Маркетинговые каналы распространения туруслуг

Самостоятельная работа 4.

Цель: ознакомиться с процессом сбыта туристских услуг.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: ПЗ.4.1, 33.4.2.

Задание 1. Каким образом научно-технический прогресс изменит каналы сбыта услуг в сфере туристского бизнеса? Дать развернутый ответ.

Задание 2. Почему франчайзинг – быстро развивающаяся форма организации туристского бизнеса?

Задание 3. В чем состоят главные различия между каналами сбыта компании, производящей товары в материальной форме, и фирмы, занимающейся туристским бизнесом?

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 2.4 Маркетинговые коммуникации в туризме

Самостоятельная работа 5.

Цель: ознакомиться с системой организации и использования маркетинговых коммуникаций в туристском бизнесе.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: УЗ.4.1, 33.4.3.

Задание 1. Одним из наиболее динамично развивающихся российских рынков является рынок туристских услуг, в первую очередь такой его сегмент, как морские круизы. Предложение круизов существенно превышает спрос на них. В этих условиях туристские фирмы вынуждены искать нестандартные пути привлечения клиентов. Определились два основных направления: 1) предоставление скидок (детям, пенсионерам, молодоженам, вкладчикам некоторых банков, получателям целевых кредитов); 2) расширение преимущественно географической тематики круизов и их культурной программы, состоящей в основном из выступлений одних и тех же «звезд». Предложить собственные варианты повышения конкурентоспособности туристской фирмы, занимающейся организацией морских круизов.

Задание 2. Проанализировать комплекс маркетинговых коммуникаций туристской фирмы, указать ключевые особенности использования различных его составляющих.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 3.1 Управление маркетинговой деятельностью туристского предприятия Самостоятельная работа 6.

Цель: ознакомиться с системой управления маркетингом на туристском предприятии.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: УЗ.1.2, ЗЗ.1.5.

Задание 1. Вы – руководитель службы маркетинга крупного туристского предприятия. Составить перечень конкретных задач сотрудникам, проводящим маркетинговые исследования, если волнуют следующие проблемы: принятие решения по продуктовой стратегии, совершенствование ценовой стратегии, повышение эффективности рекламы.

Задание 2. Руководство одной из гостиниц, расположенной на популярном горнолыжном курорте, обратило внимание на общий спад количества туристов и на уменьшение среднего времени их пребывания в гостинице в последние три года. При этом туристский бизнес на курорте находился на подъеме. Было принято решение провести специальное исследование и определить отношение клиентов к качеству обслуживания в гостинице. Не желая причинять неудобств гостям, администрация решила действовать следующим образом: в каждый номер планировалось доставить объявление, извещающее проживающих о цели, времени и месте исследования. Желающие участвовать в опросе должны были проследовать в холлы гостиницы, где планировалось установить специальные столы. Оценить действия администрации. Предложить альтернативные варианты получения необходимой информации.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

Тема 3.2 Анализ маркетинговой деятельности туристского предприятия

Самостоятельная работа 7.

Цель: использовать методы анализа маркетинговой деятельности туристского предприятия.

Задания направлены на формирование следующих компетенций: У3.1.3, З3.1.5.

Задание 1. Перечислить основные составляющие анализа конкурентной среды и анализа конкурентоспособности туристского продукта.

Задание 2. Выделить факторы анализа поведения потребителей туристского продукта.

Форма представления задания: результаты выполненных заданий в письменной форме.

Контроль качества выполненной работы: просмотр письменных ответов, устный опрос.

Критерии оценки выполненной работы: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

Рекомендуемые источники информации:

1. Конспект лекций.
2. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=126089>
3. Интернет-ресурсы.

4. КОНТРОЛЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Выполнение самостоятельной работы является обязательным условием для допуска к промежуточной аттестации обучающегося.

Для проверки эффективности самостоятельной работы студента необходим ее контроль. К видам контроля относится:

- устный опрос;
- письменные работы.

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, проявление коммуникативных навыков. Устный опрос ориентирован на оценку знаний. Устный опрос проводится в форме собеседования.

Письменная работа предназначена для проверки выполнения заданий самостоятельной работы, проводится на практических занятиях направлена на оценку сформированных умений.

По итогам устных опросов и проверки письменных работ выставляется оценка по следующей шкале

Таблица. Шкала оценивания знаний и умений, сформированных по итогам выполнения самостоятельной работы

Индикаторы компетенции	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.
Наличие умений	При решении стандартных задач не	Продемонстрированы основные	Продемонстрированы все основные умения. Решены все	Продемонстрированы все основные умения, решены

	продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.
Уровень сформированности и компетенций	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ИЗУЧЕНИЮ

Список основной литературы

1. Бикташева Д.Л. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. – М: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 272 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=445652>
2. Замедлина Е.А. Экономика отрасли: туризм: учебное пособие / Е.А. Замедлина, О.Н. Козырева. – М: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 204 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=542736>
3. Можяева Н.Г. Организация туристской индустрии и география туризма: учебник / Н.Г. Можяева, Г.В. Рыбачек. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=432449>

Дополнительная литература

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Зайцева Н. А. – М: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 368 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080>
2. Тимохина Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т.Л. Тимохина. – М: Издательство Юрайт, 2016. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: bibli-online.ru

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. <http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму РФ
2. <http://tonkosti.ru> – энциклопедия для туристов
3. <http://www.turizm.ru> – портал об отдыхе и путешествиях
4. <http://www.travel.ru> – сайт для туристов и путешественников
5. <http://www.tourdom.ru> – профессиональный туристический портал
6. <http://www.rubicon.com> – Энциклопедии. Словари. Справочники.
7. <http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/> - Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского
8. <http://e-learning.unn.ru/> - Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского
9. MSWindows 7
10. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
11. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
12. Консультант Плюс
13. Гарант

Специализированные издания

1. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа:
https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
2. Сервис PLUS // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228
3. Журнал "Общество и право" // Режим доступа:
https://elibrary.ru/title_about.asp?id=25801

Объем часов самостоятельной работы по темам

Наименование разделов и тем	Тематика самостоятельной работы	Распределение бюджета времени на выполнение самостоятельной работы	
		2016 год на базе 9 классов очная форма обучения	2017 год на базе 9 классов очная форма обучения
МДК 3.1 Технология и организация туроператорской деятельности		17	17
Тема 1.1. Нормативно-правовая база туроператорской деятельности	1. Основные термины и понятия туроператорской деятельности в соответствии с законодательством (ФЗ «Об основах туристской деятельности»). 2. Требования к организации туроператорской деятельности (ФЗ «Об основах туристской деятельности», «О защите прав потребителей»).	1	1
Тема 1.2. Организационный аспект создания туроператора	1. Основные виды туроператорской деятельности. 2. Порядок создания туроператорской фирмы.	2	2
Тема 2.1. Условия создания привлекательного туристского продукта	1. Классификация туров, их особенности. 2. Особенности формирования туристского продукта.	2	2
Тема 2.2. Проектирование тура и программа обслуживания	1. Показатели качества турпродукта, их особенности. 2. Формы организации и основные направления исследований по повышению качества проектирования тура.	2	2
Тема 2.3. Технологии и методы работы с поставщиками туристских услуг	1. Виды договоров туроператора с поставщиками туристских услуг. 2. Процедуры и ключевые операции заключения договоров между туроператором и поставщиками туристских услуг.	1	1
Тема 2.4 Туристская документация	1. Перечень туристской документации, используемой туроператором. 2. Технологическую карту тура и информационный листок к туристской путевке.	1	1
Тема 3.1. Формирование сбытовой сети	Содержанием агентского соглашения, охарактеризовать основные формы продажи туристского продукта.	1	1

Тема 3.2. Реклама и нерекламные виды продвижения туристского продукта	1. Основные методы и нормативную основу рекламы туристского продукта. 2. Нерекламные методы продвижения туристского продукта.	1	1
Тема 3.3. Информационные технологии продвижения туристского продукта	Информационные технологии автоматизации управления туроператором.	1	1
Тема 4.1. Стратегия обслуживания и программный туризм	Конкурентные силы туристского рынка и специфика выявления предпочтений потребителей туристского продукта.	1	1
Тема 4.2. Безопасность в путешествии и страхование туристов	1. Виды туристских рисков, варианты их проявления. 2. Виды туристского страхования, выделить их особенности.	1	1
Тема 4.3. Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроператора	1. Профессиональные стандарты для сферы туризма в части требований к персоналу туроператорской фирмы. 2. Квалификационные требования, предъявляемыми к менеджеру туроператорской фирмы.	1	1
Тема 5.1. Расчет стоимости турпродукта и ценообразование	Виды и методы ценообразования на туристский продукт.	1	1
Тема 5.2. Учетная политика и налогообложение	Налоговое законодательство в туризме, принципы и функции налогообложения.	1	1
МДК 3.2. Маркетинговые технологии в туризме		18	18
Тема 1.1 Понятие и сущность маркетинга	Основные функции и концепции маркетинга	2	2
Тема 1.2 Туристский рынок как условие и экономическая основа маркетинга	1. Характеристика внешнего окружения выбранной туристской фирмы. Специфика влияния факторов внешней среды на ее деятельность. 2. Основные направления проведения SWOT-анализа на выбранном туристском предприятии.	4	4
Тема 2.2 Ценообразование в сфере туризма	Процесс разработки ценовой стратегии туристского предприятия.	2	2
Тема 2.3 Маркетинговые каналы распространения туруслуг	Процесс сбыта туристских услуг.	2	2
Тема 2.4 Маркетинговые коммуникации в туризме	Система организации и использования маркетинговых коммуникаций в туристском бизнесе.	2	2

Тема 3.1 Управление маркетинговой деятельностью туристского предприятия	Система управления маркетингом на туристском предприятии.	2	2
Тема 3.2 Анализ маркетинговой деятельности туристского предприятия	1. Основные составляющие анализа конкурентной среды и анализа конкурентоспособности туристского продукта. 2. Факторы анализа поведения потребителей туристского продукта.	4	4
ИТОГО		35	35

Николай Андреевич Шимин

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»**

Учебно-методическое пособие

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»
603950, Нижний Новгород, пр. Гагарина, 23