

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00
471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Кузбасский гуманитарно–педагогический институт
Факультет физической культуры естествознания и природопользования
Кафедра геоэкологии и географии

П. С. Мамасёв

**Методические указания по изучению междисциплинарного курса
МДК.02.01 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

для обучающихся
по специальности среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Новокузнецк
2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
1. СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА.....	3
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К УЧЕБНЫМ ЗАНЯТИЯМ.....	8
2.1 Методические указания обучающимся по подготовке к лекционным занятиям	8
2.2 Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям.....	9
2.3 Темы и краткое содержание практических занятий.....	10
2.4 Методические указания обучающимся по подготовке к семинарским занятиям	12
3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ	13
3.1 Методические указания обучающимся по подготовке к различным видам самостоятельной работы.13	
3.2 Методические указания обучающимся по подготовке к промежуточному контролю	14
3.3 Методические указания обучающимся по работе с учебной литературой.....	16
3.4 Методические указания обучающимся по подготовке к тестированию	18
4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	19

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Данные методические указания разработаны в качестве основного практико-ориентированного руководства для студентов, осваивающих междисциплинарный курс МДК.02.01 Предоставление туроператорских и турагентских услуг. Цель Методических указаний – помочь обучающимся в эффективном формировании профессиональных умений и навыков, необходимых для успешной деятельности в сфере туроператорских и турагентских услуг.

Методические указания содержат материалы, непосредственно направленные на отработку профессиональных компетенций, заявленных в рабочей программе: оформление и обработку заказов клиентов (ПК 2.1) и координацию работы по их реализации (ПК 2.2).

Для очной формы обучения в рамках МДК запланировано 36 часов лекционных занятий, 72 часа практических занятий, 26 часов самостоятельной работы и 6 часов для проведения промежуточного контроля.

Планируется также проведение текущего контроля в виде реферативного доклада с презентационным материалом, проверочной контрольной работы, теста и промежуточного контроля в форме экзамена.

1. СОДЕРЖАНИЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

Раздел 1 «Туроператор – как основной субъект туристского рынка».

Тема лекционного занятия 1. «Понятие туристской деятельности. Основы туроператорской деятельности».

Понятие туризма и его классификация. Развитие и регулирование тур. деятельности на мировом уровне и в России. Понятие туроператорской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие, функции и классификация туроператоров. Классификация туроператоров по профилю работы. Преимущества и недостатки в работе разных видов туроператоров. Современный рынок и география туроперейтинга. Организационно–правовые формы функционирования туроператоров. Нормативно–правовая база осуществления туроператорской деятельностью. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. Документация туроператорской организации. Ведение туристской отчетности.

Тема практического занятия 1. «Понятие туристской деятельности. Основы туроператорской деятельности».

Работа по проекту: представление вида создаваемого туроператора и профиля его работы. Выступление с докладами «Характеристика основных видов туризма и география их распространения».

Тема практического занятия 2. «Понятие туристской деятельности. Основы туроператорской деятельности».

Виды туризма и особенности турпродуктов. Факторы развития туроперейтинга.

Раздел 2 «Туристский продукт как результат деятельности туроператора».

Тема лекционного занятия 2. «Турпродукт как комплекс туристских услуг. Понятие тура».

Понятие туристской услуги, виды туристских услуг. Три «Н» туристской услуги. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги. Понятие туристского продукта. Структура и уровни туристского продукта. Требования к туристскому продукту. Условия создания оптимального тура. Тур и виды туров: инклюзив и заказной тур, групповые и индивидуальные туры. Классы обслуживания в туризме. Проектирование туров с учетом различных социально–психологических характеристик туристов.

Тема практического занятия 3. «Турпродукт как комплекс туристских услуг. Понятие тура».

Составление анализа оптимального обслуживания туристов во время путешествия. Проведение деловой игры «Способы устранения проблем, возникающие во время тура».

Раздел 3 «Разработка туров как основа деятельности туроператора».

Тема лекционного занятия 3. «Основы проектирования туристского продукта. Разработка программы туристского обслуживания».

Проведение маркетинговых исследований конкурентов, туристского продукта, выбранного географического направления. Понятие туристского потенциала страны. Основы и нормативно–правовая база проектирования туристского продукта. Основные этапы разработки тура. Основные правила и методика разработки тура. Понятие маршрута, виды маршрута, требования к составлению маршрута. Понятие и виды программы обслуживания. Требования к составлению программы обслуживания для разных видов туров. Понятие оптимальной программы обслуживания.

Тема практического занятия 4. «Основы проектирования туристского продукта. Разработка программы туристского обслуживания».

Выбор перспективного вида и направления туров. Сегментация рынка, выбор целевых сегментов рынка и позиционирование турпродуктов на рынке. Маркетинговая среда.

Тема практического занятия 5. «Основы проектирования туристского продукта. Разработка программы туристского обслуживания».

Решение ситуационных задач (из совокупности предложенных услуг составить программы разных туров по заданным параметрам, исправить ошибки в программах разных видов туров).

Тема лекционного занятия 4. «Оформление туристской документации».

Технологическая документация тура. Документация обслуживания. Требования к оформлению различных документов (туристская путевка, туристский ваучер, информационный листок, страховой полис и др.). Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператоров. Виды страхования в туризме. Страхование туристов, выезжающих за рубеж. Страхование на внутреннем и въездном туристском рынке. Оформление страховых полисов для туристов. Паспортно–визовые формальности. Особенности оформления виз в некоторые страны. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.

Тема практического занятия 6. «Оформление туристской документации».

Презентация программы обслуживания разрабатываемого тура.

Раздел 4 «Договорные отношения в туроперейтинге».

Тема лекционного занятия 5. «Характеристика туристского договора и требования к его составлению».

Понятие договора, требования к его составлению. Понятие и виды поставщиков туристских услуг. Требования к выбору поставщиков услуг. Составление договора о туристском обслуживании. Составление договора между инициативным и рецептивным туроператором. Составление типовых договоров между туроператором и предприятиями туристской индустрии.

Тема практического занятия 7. «Характеристика туристского договора и требования к его составлению».

Составление типовых договоров с поставщиками услуг.

Тема лекционного занятия 6. «Особенности работы туроператора с предприятиями размещения, питания и транспортными компаниями».

Классификация средств размещения и особенности их работы. Схемы работы туроператора со средствами размещения. Аренда отеля. Покупка блока мест на условиях комитмента и элотмента. Работа на условиях безотзывного бронирования, повышенной комиссии, приоритетное бронирование. Заключение договора между туроператором и предприятием размещения. Схемы работы туроператора с предприятиями питания. Основные формы обслуживания. Заключение договора между туроператором и предприятием питания.

Схемы работы туроператора с авиакомпаниями. Понятие регулярных и чартерных рейсов. Виды чартерных рейсов. Агентское соглашение с авиакомпанией. Обслуживание туристов на железнодорожном транспорте. Схемы работы туроператора с предприятиями железнодорожного транспорта. Технология организации перевозки туристов автотранспортом. Автобусные туры. Перевозка туристов водным транспортом. Схемы работы туроператора с предприятиями водного транспорта. Заключение договоров с транспортными компаниями.

Тема практического занятия 8. «Особенности работы туроператора с предприятиями размещения, питания и транспортными компаниями».

Деловая игра «Договорные отношения туроператора с поставщиками услуг».

Тема практического занятия 9. «Особенности работы туроператора с предприятиями размещения, питания и транспортными компаниями».

Особенности работы туроператора с поставщиками услуг – решение ситуационных задач.

Раздел 5 «Особенности ценообразования в туроперейтинге».

Тема лекционного занятия 7. «Себестоимость туристского продукта. Расчет окончательной цены турпродукта».

Понятие издержек туристской фирмы и их классификация. Расчет стоимости проживания, питания, перевозки и экскурсионных услуг. Понятие себестоимости. Расчет себестоимости тура. Понятие цены. Цели и методы ценообразования. Расчет цены тура. Понятие прибыли, виды прибыли. Понятие рентабельности тура. Расчет окончательной цены тура.

Тема практического занятия 10. «Себестоимость туристского продукта. Расчет окончательной цены турпродукта».

Расчет себестоимости тура по заданным параметрам.

Тема практического занятия 11. «Себестоимость туристского продукта. Расчет окончательной цены турпродукта».

Рассчитать цену туров по заданным параметрам. Расчет прибыли. Рентабельность тура.

Раздел 6 «Технология продвижения туристского продукта».

Тема лекционного занятия 8. «Особенности работы туроператора с турагентами».

Формирование сбытовой сети. Внешние и внутренние каналы сбыта. Процедура поиска и выбора агентов. Организация деятельности с турагентствами по реализации турпродукта. Правовые основы взаимодействия туроператоров и турагентов. Агентское соглашение. Формирование агентских сетей и способы стимулирования их активности.

Тема практического занятия 12. «Особенности работы туроператора с турагентами».

Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора.

Тема лекционного занятия 9. «Интернет–технологии в продвижении турпродукта туроператора. Оформление и обработка заказов клиентов».

Особенности интернет–технологий в продвижении турпродукта. Понятие продвижения туристского продукта. Методы продвижения. Виды интернет–рекламы. Знакомство с системами online бронирования с применением информационных технологий. Сайт туристской компании. Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Оформление и обработки заказов Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. Этика делового общения Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.

Тема практического занятия 13. «Интернет–технологии в продвижении турпродукта туроператора. Оформление и обработка заказов клиентов».

Деловая игра «Особенности продвижения туристского продукта».

Тема практического занятия 14. «Интернет–технологии в продвижении турпродукта туроператора. Оформление и обработка заказов клиентов».

Профессиональные стандарты в сфере туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к должности менеджера турфирмы. Качество обслуживания и способы регулирования в туризме.

Раздел 7 «Нормативная база организации турагентских продаж».

Тема лекционного занятия 10. «Федеральный закон «Об основах туристской деятельности». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Услуги, входящие в турпродукт».

Реализация туристского продукта. Туристская путевка. Права и обязанности туриста. Туроператорская и турагентская деятельность. Потребитель. Исполнитель. Договор о реализации туристского продукта. Ответственность продавца турпродукта. Подготовка документов. Изменения в договоре или расторжение. Обеспечение безопасности услуг.

Тема практического занятия 15. «Федеральный закон «Об основах туристской деятельности». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Услуги, входящие в турпродукт».

Заполнение договора о реализации турпродукта между туроператором и турагентом.

Тема практического занятия 16. «Федеральный закон «Об основах туристской деятельности». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Услуги, входящие в турпродукт».

Заполнение договора на экскурсию.

Тема практического занятия 17. «Федеральный закон «Об основах туристской деятельности». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Услуги, входящие в турпродукт».

Ответственность исполнителя в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей».

Раздел 8 «Организация взаимодействия турфирмы–агента и туроператора».

Тема лекционного занятия 11. «Выбор турагентом туроператора. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта».

Формирование портфеля предложений. Характеристика туроператора. Турагентская реклама. Реклама в Интернете, в электронных изданиях. Контекстная реклама. Наружная реклама. Нерекламные методы продвижения турагентских услуг.

Тема практического занятия 18. «Выбор турагентом туроператора. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта».

Договор субагентирования. Агентское вознаграждение.

Тема практического занятия 19. «Выбор турагентом туроператора. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта».

Составить рекламный буклет по одному из местных туристских направлений.

Тема лекционного занятия 12. «Квалификационные требования к персоналу турагентства. Формирование лояльности клиентов. Туристское предприятие как объект проектирования».

Квалификационные требования к работникам туристской индустрии. Лояльность клиентов. Программы лояльности. Клиентская база данных. Обратная связь от клиентов. Изучение конкурентов.

Тема практического занятия 20. «Квалификационные требования к персоналу турагентства. Формирование лояльности клиентов. Туристское предприятие как объект проектирования».

Сравнительная характеристика конкурентов по основным туристским продуктам

Тема практического занятия 21. «Квалификационные требования к персоналу турагентства. Формирование лояльности клиентов. Туристское предприятие как объект проектирования».

Составить резюме для себя.

Тема практического занятия 22. «Квалификационные требования к персоналу турагентства. Формирование лояльности клиентов. Туристское предприятие как объект проектирования».

Правила поведения турагента в конфликтной ситуации.

Раздел 9 «Информационное обеспечение продаж турпродукта».

Тема лекционного занятия 13. «Обеспечение туриста информацией о турпродукте.

Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия».

Закон РФ «О защите прав потребителей». Информационный листок. Видеоматериалы. Карты и схемы. Ваучер. Проездные документы. Страховой полис.

Тема практического занятия 23. «Обеспечение туриста информацией о турпродукте.

Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия».

Схема маршрута.

Тема практического занятия 24. «Обеспечение туриста информацией о турпродукте.

Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия».

БСО. Договор и путевка.

Тема лекционного занятия 14. «Подготовка курортного, экскурсионного, лечебно-

оздоровительного направления».

Страны, курорты, отельные базы. Пляжи. Основные системы онлайн–бронирования. Общая характеристика. Основные достопримечательности. Транспортные услуги. Элементы инфраструктуры. Адаптационный радиус. Курорты с особыми лечебными факторами.

Тема практического занятия 25. «Подготовка курортного, экскурсионного, лечебно-

оздоровительного направления».

Сформировать портфель курортных направлений для россиян

Тема практического занятия 26. «Подготовка курортного, экскурсионного, лечебно-

оздоровительного направления».

Сформировать портфель местных экскурсионных направлений. Сформировать портфель лечебно-оздоровительных направлений.

Раздел 10 «Туристско–рекреационное проектирование».

Тема лекционного занятия 15. «Цена туристских продуктов и услуг в системе туристского предложения. Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг».

Ценообразование в туризме. Калькулирование цены туристского продукта. Дисконтные программы. Особенности организации прямых продаж. Внутренние каналы продаж. Электронные каналы сбыта туристских продуктов и услуг.

Тема практического занятия 27. «Цена туристских продуктов и услуг в системе туристского предложения. Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг».

Система скидок как инструмент стимулирования продаж.

Тема практического занятия 28. «Цена туристских продуктов и услуг в системе туристского предложения. Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг».

Сайт туристской компании как элемент продаж. Функции и типы сайтов.

Тема лекционного занятия 16. «Продвижение туристских продуктов и услуг в пространстве социальных сетей. Квалификационные требования к сотрудникам турагентства».

Особенности формирования туристского контента в социальных сетях. Клиентоориентированность. Клиентоцентричность. Резюме.

Тема практического занятия 29. «Продвижение туристских продуктов и услуг в пространстве социальных сетей. Квалификационные требования к сотрудникам турагентства».

Инновационные подходы к продвижению туристских продуктов.

Тема практического занятия 30. «Продвижение туристских продуктов и услуг в пространстве социальных сетей. Квалификационные требования к сотрудникам турагентства».

Бизнес–план турфирмы.

Раздел 11 «Организация контроля качества обслуживания на предприятии».

Тема лекционного занятия 17 «Контроль качества обслуживания».

Организация контроля качества обслуживания. Понятие и сущность сервиса. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг. Организация контроля качества.

Тема практического занятия 31. «Контроль качества обслуживания».

Разработка контроля качества обслуживания на предприятии. Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания клиентов.

Тема практического занятия 32. «Контроль качества обслуживания».

Определение проблем контроля качества услуг.

Раздел 12 «Оценка качества обслуживания на предприятии».

Тема лекционного занятия 18 «Методика оценки качества обслуживания».

Теоретические аспекты оценки качества обслуживания. Основные методы оценки качества обслуживания. Особенности обеспечения качества услуг. Система оценки качества услуг. Формы и методы оценки качества услуг.

Тема практического занятия 33. «Методика оценки качества обслуживания».

Составление комплексной системы менеджмента качества.

Тема практического занятия 34. «Методика оценки качества обслуживания».

Проведение оценки эффективности предприятия.

Тема практического занятия 35. «Методика оценки качества обслуживания».

Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов

Тема практического занятия 36. «Методика оценки качества обслуживания».

Составление характеристики предприятия.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К УЧЕБНЫМ ЗАНЯТИЯМ

2.1 Методические указания обучающимся по подготовке к лекционным занятиям

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы рабочей программы междисциплинарного курса, составленного в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Знакомство с междисциплинарным курсом происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется конспектировать содержание учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда он оформляется самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателем. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает выступающий, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п., выделяя их и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту учебную литературу, которую дополнительно рекомендовал преподаватель. Именно такая серьезная, кропотливая работа с текстом лекции позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

При подготовке к лекционным занятиям студентам важно соблюдать следующие правила:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу междисциплинарного курса, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы); данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции; при затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным учебным источникам; если разобраться в материале опять не удалось, то необходимо обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических/лабораторных занятиях;

- студенты, присутствующие на лекционном занятии, обязаны не только внимательно слушать преподавателя кафедры, но и конспектировать излагаемый им материал; при этом конспектирование материала представляет собой запись основных теоретических положений, излагаемых лектором. Конспектирование лекций дает студенту не только возможность пользоваться записями лекций при самостоятельной подготовке к семинарам и зачету (экзамену), но и глубже и основательнее вникнуть в существо излагаемых в лекции вопросов, лучше усвоить и запомнить материал.

- для студента важно выработать свой стереотип написания слов, однако по возможности надо стараться избегать различных ненужных сокращений и записывать слова, обычно не сокращаемые, полностью; если существует необходимость прибегнуть к сокращению, то надо употреблять общепринятые сокращения, так как произвольные сокращения по истечении некоторого времени забываются, и при чтении конспекта бывает, в связи с этим, очень трудно разобрать написанное.

- студенту, пропустившему лекционное занятие (независимо от причин), рекомендуется не позже, чем в 10-дневный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на лекции.

2.2 Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям

Значительную роль в изучении предмета выполняют практические занятия, которые призваны, прежде всего, закреплять теоретические знания, полученные в ходе прослушивания и запоминания лекционного материала, ознакомления с учебной и научной литературой, а также выполнения самостоятельных заданий. Тем самым, практические занятия способствуют получению наиболее качественных знаний, помогают приобрести навыки самостоятельной работы.

Приступая к подготовке темы практического занятия, необходимо внимательно ознакомиться с его планом. Затем следует изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). Предлагается к наиболее важным и сложным вопросам темы составлять конспекты ответов. Конспектирование дополнительных источников также способствует более плодотворному усвоению учебного материала. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме

Перед очередным практическим лабораторным занятием целесообразно выполнить все задания, предназначенные для самостоятельного рассмотрения, изучить лекцию, соответствующую теме следующего практического занятия, подготовить ответы на вопросы по теории, разобрать примеры. В процессе подготовки к практическому занятию закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории, «язык» становится богаче. Столкнувшись в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, необходимо найти ответы самостоятельно или зафиксировать свои вопросы для постановки и уяснения их на самом практическом занятии.

В начале занятия следует задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении.

Самое главное на практическом и лабораторном занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на нижеследующие полезные советы.

1. Если студент чувствует, что не владеет навыком устного изложения, необходимо составить подробный план материала, который он будет излагать. Но только план, а не подробный ответ, чтобы избежать зачитывания.

2. Студенту необходимо стараться отвечать, придерживаясь пунктов плана.

3. При устном ответе не волноваться, так как вокруг друзья, а они очень благожелательны к присутствующим.

4. Следует говорить внятно при ответе, не употреблять слова-паразиты.

5. Полезно изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общезнании.

2.3 Темы и краткое содержание практических занятий

1. Понятие туристской деятельности. Основы туроператорской деятельности.

Работа по проекту: представление вида создаваемого туроператора и профиля его работы. Выступление с докладами «Характеристика основных видов туризма и география их распространения».

2. Турпродукт как комплекс туристских услуг. Понятие тура.

Составление анализа оптимального обслуживания туристов во время путешествия. Проведение деловой игры «Способы устранения проблем, возникающие во время тура».

3. Основы проектирования туристского продукта. Разработка программы туристского обслуживания.

Выбор перспективного вида и направления туров. Сегментация рынка, выбор целевых сегментов рынка и позиционирование турпродуктов на рынке. Маркетинговая среда.

4. Оформление туристской документации.

Презентация программы обслуживания разрабатываемого тура.

5. Особенности работы туроператора с предприятиями размещения, питания и транспортными компаниями.

Деловая игра «Договорные отношения туроператора с поставщиками услуг».

6. Интернет-технологии в продвижении турпродукта туроператора. Оформление и обработка заказов клиентов.

Деловая игра «Особенности продвижения туристского продукта».

7. Интернет–технологии в продвижении турпродукта туроператора. Оформление и обработка заказов клиентов.

Профессиональные стандарты в сфере туризма. Квалификационные требования, предъявляемые к должности менеджера турфирмы. Качество обслуживания и способы регулирования в туризме.

8. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Услуги, входящие в турпродукт.

Ответственность исполнителя в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей».

9. Выбор турагентом туроператора. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта.

Договор субагентирования. Агентское вознаграждение.

10. Квалификационные требования к персоналу турагентства. Формирование лояльности клиентов. Туристское предприятие как объект проектирования.

Сравнительная характеристика конкурентов по основным туристским продуктам

11. Обеспечение туриста информацией о турпродукте. Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия.

БСО. Договор и путевка.

12. Подготовка курортного, экскурсионного, лечебно-оздоровительного направления.

Сформировать портфель курортных направлений для россиян

13. Подготовка курортного, экскурсионного, лечебно-оздоровительного направления.

Сформировать портфель местных экскурсионных направлений. Сформировать портфель лечебно-оздоровительных направлений.

14. Цена туристских продуктов и услуг в системе туристского предложения. Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг.

Система скидок как инструмент стимулирования продаж.

15. Продвижение туристских продуктов и услуг в пространстве социальных сетей. Квалификационные требования к сотрудникам турагентства.

Инновационные подходы к продвижению туристских продуктов.

16. Контроль качества обслуживания.

Определение проблем контроля качества услуг.

17. Методика оценки качества обслуживания.

Составление комплексной системы менеджмента качества.

18. Методика оценки качества обслуживания.

Проведение оценки эффективности предприятия.

19. Понятие туристской деятельности. Основы туроператорской деятельности.

Виды туризма и особенности турпродуктов. Факторы развития туроперейтинга.

20. Основы проектирования туристского продукта. Разработка программы туристского обслуживания.

Решение ситуационных задач (из совокупности предложенных услуг составить программы разных туров по заданным параметрам, исправить ошибки в программах разных видов туров).

21. Характеристика туристского договора и требования к его составлению.

Составление типовых договоров с поставщиками услуг.

22. Особенности работы туроператора с предприятиями размещения, питания и транспортными компаниями.

Особенности работы туроператора с поставщиками услуг – решение ситуационных задач.

23. Себестоимость туристского продукта. Расчет окончательной цены турпродукта.

Расчет себестоимости тура по заданным параметрам.

24. Себестоимость туристского продукта. Расчет окончательной цены турпродукта.

Рассчитать цену туров по заданным параметрам. Расчет прибыли. Рентабельность тура.

25. Особенности работы туроператора с турагентами.

Подбор партнеров по сбыту и заключение агентского договора.

26. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Услуги, входящие в турпродукт.

Заполнение договора о реализации турпродукта между туроператором и турагентом.

27. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности». Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Услуги, входящие в турпродукт.

Заполнение договора на экскурсию.

28. Выбор турагентом туроператора. Участие турагента в организации рекламы и продвижения турпродукта.

Составить рекламный буклет по одному из местных туристских направлений.

29. Квалификационные требования к персоналу турагентства. Формирование лояльности клиентов. Туристское предприятие как объект проектирования.

Составить резюме для себя.

30. Квалификационные требования к персоналу турагентства. Формирование лояльности клиентов. Туристское предприятие как объект проектирования.

Правила поведения турагента в конфликтной ситуации.

31. Обеспечение туриста информацией о турпродукте. Документы, которые выдаются туристу для совершения путешествия.

Схема маршрута.

32. Цена туристских продуктов и услуг в системе туристского предложения. Каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг.

Сайт туристской компании как элемент продаж. Функции и типы сайтов.

33. Продвижение туристских продуктов и услуг в пространстве социальных сетей. Квалификационные требования к сотрудникам турагентства.

Бизнес–план турфирмы.

34. Контроль качества обслуживания.

Разработка контроля качества обслуживания на предприятии. Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания клиентов.

35. Методика оценки качества обслуживания.

Разработка рекомендаций по рассмотрению жалоб и претензий клиентов

36. Методика оценки качества обслуживания.

Составление характеристики предприятия.

2.4 Методические указания обучающимся по подготовке к семинарским занятиям

Подготовку к каждому семинарскому занятию следует начинать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной учебной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно отвечать на теоретические вопросы семинара, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять задания и контрольные работы.

Методика проведения семинарских занятий различается в зависимости от цели занятий и характера заданий. Это могут быть беседы по вопросам плана на основе рекомендуемой учебной литературы, коллоквиумы, проверочные диктанты, тесты, взаимный опрос, рецензирование ответов, защита проектов, беседы за «круглым столом», решение ситуативных задач, работа с таблицами, защита и анализ наглядных пособий.

Большое значение в осознании курса играет обмен мнениями, углубление и систематизация знаний, развитие самостоятельности мышления. При обсуждении вопросов, вынесенных на семинарские занятия, важно обращаться к истокам, тенденциям, закономерностям развития той или иной проблемы.

В процессе подготовки к семинарским занятиям, необходимо акцентировать особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающегося отношение к конкретной проблеме.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

3.1 Методические указания обучающимся по подготовке к различным видам самостоятельной работы

В рамках междисциплинарного курса «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» запланировано выполнение внеаудиторной самостоятельной работы, заключающейся в подготовке и написании реферата и презентационного материала по выбранной теме.

Подготовка и написание реферата не только формирует знания студента по курсу, но и позволяет подготовить его для написания и правильного оформления отчетов по учебной и производственной практике, запланированных в рамках изучения данного модуля.

Примерная тематика рефератов и докладов:

1. Ознакомление с единым Федеральным реестром туроператоров/турагентов.
2. Выявление в СМИ, электронных изданиях и анализ предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором/турагентом в соответствии с законодательством РФ. Ответственность ТО/ТА перед туристом.
3. Характеристика отельного бренда.
4. Анализ транспортного обслуживания в пакетных и индивидуальных турах.
5. Составление программы экскурсионного обслуживания по маршруту в России для зарубежных туристов.
6. Составление программы экскурсионного обслуживания в России и за рубежом для российских туристов.
7. Особенности страхования туристов.
8. Визовое сопровождение туристов.
9. Разработка программы туристского обслуживания.
10. Ознакомление с общероссийским генеральным реестром туристических агентств.
11. Предприятия сферы обслуживания.
12. Формы организации обслуживания.
13. Этапы обслуживания клиентов.
14. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности.
15. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.
16. Конфликты и пути их разрешения.
17. Требования к профессиональному поведению работника на предприятии.
18. Контроль и оценка качества обслуживания.
19. Мониторинг качества обслуживания.
20. Управление качеством обслуживания клиентов.

Требования к выполнению и оформлению реферата

1. Объем работы – 10 стр. формат А4, шрифт Times New Roman, размер 14, интервал 1,5.
2. Структура реферата:
 - Введение (актуальность, цель, задачи).
 - 2-3 параграфа, раскрывающие содержание темы.
 - Заключение – основные выводы студента по изученному материалу.
 - Список литературы (не менее 5 литературных источников, использование электронных ресурсов должно ограничиваться 2-3 позициями).
3. Реферат пишется по литературным источникам с обязательными ссылками в тексте в квадратных скобках [1].
4. Реферат иллюстрируется картами, графиками, схемами, диаграммами по усмотрению студента.

Литература

В качестве основной и дополнительной учебной литературы предлагаются использовать следующие издания:

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567572> (дата обращения: 11.01.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566942> (дата обращения: 02.01.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей

3. Предоставление туроператорских и турагентских услуг. Практикум : учебное пособие для СПО / А. С. Кусков, Т. И. Оконникова, Н. В. Уткина [и др.]. — Санкт-Петербург : Лань, 2026. — 242 с. — ISBN 978-5-507-53483-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/508933> (дата обращения: 11.01.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования : учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 342 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21025-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560691> (дата обращения: 11.01.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19903-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562344> (дата обращения: 11.01.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Электронные библиотечные системы

3.2 Методические указания обучающимся по подготовке к промежуточному контролю

Готовиться к зачету/экзамену необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных ведущим преподавателем кафедры. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные учебные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Деятельность над темой можно считать завершенной, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме. Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит сэкономить время для подготовки непосредственно перед зачетом/экзаменом за счет обращения не к учебной литературе, а к своим записям. При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях. Нельзя ограничивать подготовку к зачету/экзамену простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений. Результат по сдаче зачета/экзамена объявляется студентам, вносится в зачетную/экзаменационную ведомость. При получении отметки «не зачтено» повторная сдача осуществляется в другие дни, установленные деканатом.

Примерные вопросы, выносимые на зачет/экзамена:

1. Понятие туроператор. Роль туроператора на рынке.
2. Основные различия между туроператором и турагентом.
3. Государственное регулирование туристской деятельности.
4. ФЗ «Об основах туристской деятельности».
5. Условия осуществления туроператорской деятельности.
6. Единый федеральный реестр туроператоров.
7. Теория турпродукта. Содержание турпродукта.
8. Понятие турпродукта и его виды.
9. Формирование привлекательного турпродукта.
10. Классификация групп клиентов.
11. Концепция гостеприимства.
12. Классы обслуживания.
13. Транспортное обслуживание туристов.
14. Организация размещения туристов.
15. Классификация гостиниц и других средств размещения.
16. Услуги предприятий общественного питания.
17. Типы питания.
18. Экскурсионно-анимационные и другие услуги.
19. Туристские мотивы.
20. Требования к проектированию тура.
21. Программы обслуживания.
22. Тематическая направленность программ обслуживания.
23. Планирование и формирование программ обслуживания туристов.
24. Особенности формирования и технология организации и выездных туров.
25. Расчет себестоимости турпродукта.
26. Определение цены турпродукта и доходов от его реализации.
27. Ценообразование в туризме.
28. Ценовые стратегии.
29. Формы сотрудничества туроператоров с зарубежными гостиничными предприятиями.
30. Аренда отеля.
31. Покупка блока мест на условиях комитмента.

32. Покупка блока мест на условиях элота.
33. Квотирование. Работа на условиях безотзывного бронирования.
34. Взаимоотношения туроператоров и транспортных предприятий.
35. Формы сотрудничества туроператоров и предприятий питания.
36. Взаимоотношения туроператоров и экскурсионных компаний.
37. Договор между инициативным и рецептивным туроператором.
38. Основные позиции договорных взаимоотношений между туроператорами.
39. Виды договоров между туроператорами.
40. Документация тура.
41. Технологическая документация тура.
42. Туристская путевка.
43. Порядок оформления туристской путевки.
44. Документация обслуживания.
45. Туристский ваучер. Оформление и учет туристских ваучеров.

Критерии оценивания.

Знания по междисциплинарному курсу считаются защищенными по шкале:

- 5/10 баллов выставляется обучающемуся, ответ которого содержит некоторые пробелы в знании основного содержания междисциплинарного курса.
- 10/20 баллов выставляется в том случае, при котором обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала.
- 15/30 баллов выставляется, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения.
- 20/40 баллов выставляется, когда обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с ситуационными заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

3.3 Методические указания обучающимся по работе с учебной литературой

Работу с учебной литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов, в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя карандашом его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает ли тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер.

Умение работать с текстом приходит постепенно. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, определять проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого происходит знакомство с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивается весомость и доказательность аргументов сторон и делается вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в учебной литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с научной и учебной литературой является создание записей. Форма записей может быть разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект и др.

План – структура письменной работы, определяющая последовательность изложения материала. Он является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации; это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в том, что план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Кроме того, он позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании и быстрее обычного вспомнить прочитанное. С помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т.д.

Выписки представляют собой небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отделы абзацы, а также дословные и близкие к дословным записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного. Выписки представляют собой более сложную форму записи содержания исходного источника информации. Выписки позволяют в концентрированной форме и с максимальной точностью воспроизвести наиболее важные мысли автора, статистические и даталогические сведения. В отдельных случаях – когда это оправдано с точки зрения продолжения работы над текстом – вполне допустимо заменять цитирование изложением, близким дословному.

Тезисы – сжатое изложение содержания изученного материала в утвердительной (реже опровергающей) форме. Отличие тезисов от обычных выписок состоит в том, что тезисам присуща значительно более высокая степень концентрации материала. В тезисах отмечается преобладание выводов над общими рассуждениями. Записываются они близко к оригинальному тексту, т.е. без использования прямого цитирования.

Аннотация – краткое изложение основного содержания исходного источника информации, дающее о нем обобщенное представление. К написанию аннотаций прибегают в тех случаях, когда подлинная ценность и пригодность исходного источника информации исполнителю письменной работы окончательно неясна, но в то же время о нем необходимо оставить краткую запись с обобщающей характеристикой.

Резюме – краткая оценка изученного содержания исходного источника информации, полученная, прежде всего, на основе содержащихся в нем выводов. Резюме весьма сходно по своей сути с аннотацией. Однако, в отличие от последней, текст резюме концентрирует в себе данные не из основного содержания исходного источника информации, а из его заключительной части, прежде всего выводов. Но резюме излагается своими словами – выдержки из оригинального текста в нем практически не встречаются.

Конспект представляет собой сложную запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему. При выполнении конспекта требуется внимательно прочитать текст, уточнить в справочной литературе непонятные слова и вынести справочные данные на поля конспекта. Нужно выделить главное, составить план. Затем следует кратко сформулировать основные положения текста, отметить аргументацию автора. Записи материала следует проводить, четко следуя пунктам плана и выражая мысль своими словами. Цитаты должны быть записаны грамотно, учитывать лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с научными источниками и учебной литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;
- пользоваться различными словарями, опорам в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования и др.;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.)

3.4 Методические указания обучающимся по подготовке к тестированию

При самостоятельной подготовке к тестированию студенту необходимо:

- повторить теоретико-информационный материал по междисциплинарному курсу; проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы;
- четко выяснить все условия тестирования заранее (сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.);
- приступая к работе с тестами, внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать из них правильные (их может быть несколько); на

отдельном листке ответов выписать цифру вопроса и буквы, соответствующие правильным ответам;

- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания, это позволит максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант;

- если встретился чрезвычайно трудный вопрос, не следует тратить много времени на него, а нужно перейти к другим вопросам и в заключении вернуться к трудному вопросу;

- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

В рамках практических занятий запланировано проведение тестирования по междисциплинарному курсу.

Образец тестовых заданий:

1. К основным туристским услугам относятся?

- 1) включенные в договор и оплаченные посетителем турфирмы;
- 2) оплаченные в момент потребления во время путешествия или в месте пребывания.

2. Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией:

- 1) туристских товаров;
- 2) туристских услуг;
- 3) туристского продукта.

3. Прочитайте текст, выберите правильный ответ

Что такое «отстойный» рейс:

- 1) рискованный рейс;
- 2) устаревший рейс;
- 3) разовый чартер.

4. Установите соответствие между этапом работы с жалобой клиента и рекомендуемым

действием:

Этап работы		Рекомендуемое действие	
А	Приём жалобы	1	Проанализировать причины и принять корректирующие меры
Б	Фиксация и анализ	2	Выслушать клиента, выразить понимание, извиниться
В	Решение и обратная связь	3	Предложить компенсацию или альтернативное решение, согласовать с клиентом
Г	Профилактика	4	Внести изменения в процесс для предотвращения повторения

5. Установите правильную последовательность действий менеджера турфирмы при рассмотрении письменной жалобы клиента на некачественное оказание услуг:

- 1) Предложение клиенту вариантов решения.
- 2) Запрос объяснений и документации у принимающей стороны.
- 3) Регистрация жалобы в журнале учёта обращений и назначение ответственного.
- 4) Отправка клиенту официального ответа с изложением результатов проверки и принятых мер.
- 5) Проведение внутреннего расследования, анализ условий договора и программы тура.
- 6) Тщательное изучение жалобы, выделение сути претензии и требований клиента.

4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567572> (дата обращения: 11.01.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566942> (дата обращения: 02.01.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей

3. Предоставление туроператорских и турагентских услуг. Практикум : учебное пособие для СПО / А. С. Кусков, Т. И. Оконникова, Н. В. Уткина [и др.]. — Санкт-Петербург : Лань, 2026. — 242 с. — ISBN 978-5-507-53483-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/508933> (дата обращения: 11.01.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования : учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 342 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-21025-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560691> (дата обращения: 11.01.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19903-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562344> (дата обращения: 11.01.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.