

Департамент образования Ивановской области
ОГБПОУ «Плесский колледж бизнеса и туризма»

Методические указания для выполнения самостоятельной работы

по МДК01.02. «Технология и организация турагентской деятельности»
для студентов очной формы обучения
специальности 43.02.10. «Туризм»

Преподаватель: Усачева Н.Г.,

с. Северцево, 2015 г.

Пояснительная записка

МДК 01.02 «Технология и организация турагентской деятельности» относится к ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг», устанавливает профессиональные знания по специальности.

Выполнение самостоятельной работы должно способствовать более полному усвоению программного материала.

Методические указания для выполнения самостоятельной работы составлены в соответствии с рабочей программой по дисциплине, рассчитаны на 56 часов, предусматривают самостоятельное изучение отдельных вопросов в сфере турагентской деятельности, позволяет дать более глубокие знания теоретических и прикладных основ в области турагентской деятельности.

В результате выполнения самостоятельной работы студент *должен иметь* представление:

- об основных аспектах развития туризма.

- какие потребительские характеристики туристских продуктов могут удовлетворять потребности туристов.

В результате выполнения самостоятельной работы студент *должен знать*:

- методику работы со справочными и информационными материалами по формированию турпродукта, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- основы взаимодействия с туроператором;
- планирование программ турпоездки;
- потребительские свойства турпродукта;
- основы планирования туров;
- правила реализации турпродукта;
- документационное обеспечение продажи туристской путевки, ваучера.
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- правила бронирования туруслуг;

Выполнение заданий по самостоятельной работе должно формировать навыки работы с литературой, умение выбрать главное, самостоятельность в добывании знаний.

Цели, основные виды самостоятельной работы студентов

Цели самостоятельной внеаудиторной работы студентов

- закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний, самостоятельное овладение новым учебным материалом;
- формирование профессиональных знаний;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- мотивирование регулярной целенаправленной работы по освоению специальности;
- развитие самостоятельного мышления;
- формирование убежденности, волевых черт характера, способности к самоорганизации.

Методические рекомендации по работе с текстом учебника

1. Прочитайте весь текст, составьте целостное представление об изложенных в нем событиях, явлениях. Внимательно рассмотрите схемы, таблицы и другие иллюстрации.
2. Обратите внимание на выделенные в тексте новые понятия. Формулировки законов, обобщения, выводы, основные факты.
3. Составьте развернутый план, это поможет в осмыслении научной информации.
4. Вспомните, что изучалось ранее по данной тематике. Иногда необходимо восстановить в памяти базовые положения, принципы, законы, понятия.
5. Проверьте, как усвоен новый материал, перескажите его, пользуясь планом, затем без него.
6. Подготовьте ответы на вопросы и задания, которые помещены в конце параграфа, главы.

Методические рекомендации по написанию конспекта

Конспект – это систематическая, логически связанная запись, объединяющая план, выписки, тезисы

В отличие от тезисов и выписок, конспекты при обязательной краткости содержат не только основные положения и выводы, но и факты, и доказательства, и примеры, и иллюстрации. Типы конспектов:

1. Плановый.
2. Текстуальный.
3. Свободный.
4. Тематический.
5. Конспект-схема.
6. Опорный конспект.

1. Плановый конспект: являясь сжатым, в форме плана, пересказом прочитанного, этот конспект – один из наиболее ценных, помогает лучше усвоить материал еще в процессе его изучения. Он учит последовательно и четко излагать свои мысли, работать над книгой, обобщая содержание ее в формулировках плана. Такой конспект краток, прост и ясен по своей форме. Это делает его незаменимым пособием при быстрой подготовке доклада, выступления. Недостаток: по прошествии времени с момента написания трудно восстановить в памяти содержание источника.

2. Текстуальный конспект – это конспект, созданный в основном из отрывков подлинника – цитат. Это прекрасный источник дословных высказываний автора и приводимых им фактов. Текстуальный конспект используется длительное время.

3. Свободный конспект представляет собой сочетание выписок, цитат, иногда тезисов, часть его текста может быть снабжена планом. Это наиболее полноценный вид конспекта.

4. Тематический конспект дает более или менее исчерпывающий ответ на поставленный вопрос темы. Составление тематического конспекта учит работать над темой, всесторонне обдумывая ее, анализируя различные точки зрения на один и тот же вопрос. Таким образом, этот конспект облегчает работу над темой при условии использования нескольких источников.

5. Конспект-схема. Удобно пользоваться схематичной записью прочитанного.

Составление конспектов-схем служит не только для запоминания материала. Такая работа становится средством развития способности выделять самое главное, существенное в учебном материале, классифицировать информацию.

Как составить конспект

- прочитайте текст учебника;
- определите в тексте главное содержание, основные идеи, понятия, закономерности, формулы и т.д.;
- выделите взаимосвязи;
- внимательно прочитайте материал;

- определите основные смысловые части учебной информации по плану общей схемы;

-Читая изучаемый материал в первый раз, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.

-Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.

-Наиболее существенные положения изучаемого материала последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.

-В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).

-Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

-Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

Ознакомьтесь с правилами конспектирования:

1. Записать название конспектируемого произведения (или его части) и его выходные данные.
2. Осмыслить основное содержание текста, дважды прочитав его.
3. Составить план - основу конспекта.
4. Конспектируя, оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов и имен, требующих разъяснений.
5. Помнить, что в конспекте отдельные фразы и даже отдельные слова имеют более важное значение, чем в подробном изложении.
6. Запись вести своими словами, это способствует лучшему осмыслению текста.
7. Применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений.
8. Соблюдать правила цитирования - цитату заключать в кавычки, давать ссылку на источник с указанием страницы.
9. Научиться пользоваться цветом для выделения тех или иных информативных узлов в тексте..

10. Учись классифицировать знания, т.е. распределять их по группам, параграфам, главам и т.д. Для распределения можно пользоваться буквенными обозначениями, русскими или латинскими, а также цифрами, а можно их совмещать.

Критерии оценки конспекта:

- содержательность конспекта, соответствие плану;
- отражение основных положений, результатов работы автора, выводов;
- ясность, лаконичность изложения мыслей студента;
- наличие схем, графическое выделение особо значимой информации;
- соответствие оформления требованиям;
- грамотность изложения.

Тезисы- это краткое описание содержания изученного материала. Перед написанием тезисов нужно тщательно изучить материал учебника, статьи.. Поэтому после предварительного ознакомления текст читают вторично. При этом разбивают текст на ряд отрывков. Далее находят в каждой части выделенного текста то, что определило первоначальное его членение; выписывают или временно просто отмечают это главное в тексте. Затем, хорошо продумав выделенное, уяснив его суть, формулируют отдельные положения. Это и будут тезисы.

Критерии оценки тезисов:

- содержательность , соответствие теме;
- отражение основных положений, результатов работы автора, выводов;
- ясность, лаконичность изложения мыслей студента;
- наличие схем, графическое выделение особо значимой информации;
- соответствие оформления требованиям;
- грамотность изложения.

Таблица по организации самостоятельной работы
МДК.01.02 «Технология и организация турагентской деятельности»

Раздел Тема	Кол- во часов	Вид работы	Цель	Контроль
Раздел 1. Основы турагентской деятельности	10			
1.1. Функции туроператора и турагента Миссия и цели туроператора	3	Написание конспекта	Углубление знаний	Проверка конспектов
1.2. Нормативно-правовая база турагентской деятельности Закон РФ «О туристической деятельности в РФ»	3	Составление тезисов	Дополнительное изучение материала	Проверка тезисов
1.3. Государственное регулирование турагентской деятельности Правила реализации турпродукта	4	Составление тезисов	Дополнительное изучение материала	Проверка тезисов
Раздел 2. Концепция создания турпродукта	24			
2.1. Понятие о турпродукте Стратегия менеджмента турпродукта	3	Написание конспекта	Углубление знаний	Проверка конспектов
2.2. Концепция гостеприимства Виды туризма	3	Написание конспекта	Углубление знаний	Проверка конспектов
2.3. Классы обслуживания Преодоление культурного шока. Планирование туров	4	Составление тезисов	Дополнительное изучение материала, осмысление материала	Проверка тезисов
2.4. Турпакет и его реализация Потребительские свойства турпродукта	4	Составление тезисов	Дополнительное изучение материала, осмысление материала	Проверка тезисов
2.5. Программа обслуживания Презентации по г. Плесу	4	Поиск презентации	Дополнительное изучение материала	Проверка презентаций
2.6. Расчет стоимости турпакета Цена в комплексе маркетинга туроператора	6	Составление тезисов	Дополнительное изучение материала, осмысление материала	Проверка тезисов
Раздел 3. Работа с потребителем	22			
3.1. Способы продажи и представления турпродуктов Способы преодоления возражений клиентов. Агентские сети.	3	Написание конспекта	Углубление знаний	Проверка конспектов
3.2. Бронирование туров Бронирование транспортных услуг	3	Составление тезисов	Дополнительное изучение материала, углубление знаний	Проверка тезисов

3.3. Взаимодействие с поставщиками услуг Договоры с поставщиками. Сотрудничество с экскурсионными организациями	3	Составление тезисов	Дополнительное изучение материала, углубление знаний	Проверка тезисов
3.4. Бронирование гостиничных услуг Кодекс отношений между гостиничным предприятием и турорганизациями	6	Написание конспекта, составление тезисов	Дополнительное изучение материала, углубление знаний	Проверка конспектов, тезисов
3.5. Договорные отношения между туроператором и турагентом Агентские отношения	3	Написание конспекта	Углубление знаний	Проверка конспектов
3.6. Туристская документация Образцы заполненных путевок, ваучеров	3	Сбор образцов документов		Проверка образцов документов
3.7. Паспортные и визовые формальности Изучение пакета документов для оформления визы	1	Составление списка документов		Проверка списка документов
ВСЕГО:	56			

Методические рекомендации

по выполнению самостоятельной работы по МДК.01.02 «Технология и организация турагентской деятельности»

Раздел.1. Основы турагентской деятельности

Тема 1.1. Функции туроператора и турагента.

- 1.Изучить вопрос : Миссия и цели туроператора
2. Написать конспект. Жуков.А.А.. Дерябина С.О. стр.11-16

Тема 1.2.Нормативно-правовая база турагентской деятельности.

- 1.Изучить Закон РФ «О туристической деятельности в РФ», ИР
2. Составить тезисы

Тема 1.3. Государственное регулирование турагентской деятельности

1. Изучить Правила реализации турпродукта. ИР
2. Составить тезисы

Раздел 2. Концепция создания турпродукта

Тема 2.1.Понятие о турпродукте

1. Стратегия менеджмента турпродукта
2. Написать конспект. Жуков.А.А.. Дерябина С.О. стр. с.83-88

Тема 2.2. Концепция гостеприимства

1. Изучить вопрос: Виды туризма
2. Написать конспект. ИР

Тема 2.3. Классы обслуживания

1. Изучить вопрос: Преодоление культурного шока. Планирование туров
2. . Составить тезисы. ИР

Тема 2.4. Турпакет и его реализация

1. Изучить вопрос: Потребительские свойства турпродукта.
2. Составить тезисы. Кусков А.С., Голубева В.Л. стр.72-73

Тема 2.5. Программа обслуживания

1. Изучите презентации по г. Плесу, ИР

Тема 2.6. Расчет стоимости турпакета

1. Изучите вопрос: Цена в комплексе маркетинга туроператора
2. Составьте тезисы. Жуков.А.А.. Дерябина С.О. стр.228-233

Раздел 3. Работа с потребителем

Тема 3.1. Способы продажи и представления турпродуктов

1. Изучить вопрос: Способы преодоления возражений клиентов. Агентские сети.
2. Написать конспект. Кусков А.С., Голубева В.Л. стр.276-277

Тема 3.2. Бронирование туров

1. Изучить вопрос: Бронирование транспортных услуг
2. Составить тезисы. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: Организация деятельности, стр.61-63

Тема 3.3. Взаимодействие с поставщиками услуг

1. Изучить вопрос: Договоры с поставщиками. Сотрудничество с экскурсионными организациями
2. Составить тезисы. Ильина Е.Н, стр.51-60

Тема 3.4. Бронирование гостиничных услуг

1. Изучить вопрос: Кодекс отношений между гостиничным предприятием и турорганизациями.
2. Написать конспект. Ильина Е.Н, стр.58-59
3. Изучить вопрос: Договор с предприятиями питания.
4. Составить тезисы. Кусков А.С., Голубева В.Л. стр.212-221

Тема 3.5. Договорные отношения между туроператором и турагентом

1. Изучить Агентское соглашение
2. Законспектировать разделы договора. Жуков.А.А.. Дерябина С.О. стр.354-358

Тема 3.6. Туристская документация

1. Изучить образцы заполненных путевок, ваучеров
2. Ообрать образцы. ИР

Литература

Основные источники

- 1.Ф.З «Об основах туристской деятельности в РФ » в ред.от 27.12.2009 N 365-ФЗ
- 2.Богатов А.В .,Бойко Т.В., Зубрева М.В.Туристические формальности –М .: Академия ,2013
- 3.Васильев М.В .Правила оказания туристических услуг –М.: Московская финансово-промышленная академия ,2011
- 4.Веселова Н.Ю .Организация туристской деятельности :Учебное пособие М.: Дашков и К 2014
- 5.Жуков А.А Технология и организация туроператорских и агентских услуг – М.: Академия ,2011
6. Ильина Е.Н Туроперейтинг: продвижение туристского продукта – М.: Финансы ,2014
- 7..Ильина Е.Н Туроперейтинг :организация деятельности М.: Финансы и статистика,2014
- 8.Квартальнов В.А .Туризм –М .: финансы и статистика ,203
9. Кусков А.С .,Голубева В.Л .Туроперейтинг: Учебник –М.: Форум ,2011
- 10.Кузнецова О.В Настольная книга туриста :Практическое пособие –М .: Дашков и К ,2014
- 11..Любавина Л.Н., Кроленко Л.А ,Нечаева Т.А .Технология и организация турагентской деятельности : Учебник – М.: Академия ,2014

Дополнительные источники

- 12.Любавина Л.Н., Кроленко Л.А., Нечаева Т.А.Технология и организация туроператорской деятельности : Учебное пособие –М.: Академия ,2014
- 13.Матюхина Ю.А.Организация туристской индустрии :Учебное пособие – Организация туристской индустрии –М.: Альфа –М.Инфра –М,2012
- 14.Новиков В.П Организация туристской деятельности –М :Академия ,2013

15. Рындач М.А. Основы туризма : Учебное пособие М.: Наука Спектр ,2013
16. Удалова И.Б. Менеджмент в туристской индустрии : Учебное пособие – М.: Дашков и К ,2014

Интернет - ресурсы

17. http://tourlib.net/books_tourism/ilina.htm. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности
18. http://tourlib.net/books_tourism/zorin.htm Зорин И.В., Каверина Т.П., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности
19. http://gendocs.ru/v38651/лекции_-_туроперейтинг?page=14
20. <http://turism37.ru/tourism> Виды туризма в Ивановской области .
21. ГОСТ Р 50690- 94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования», подразделяются на обязательные и рекомендуемые.
22. <http://vskazku.com/thread-105-1-1.html>. Туризм и отдых в Ивановской области.
23. <http://www.svali.ru/catalog~73~27347~index.htm>.
24. <http://www.svali.ru/catalog~73~27347~index.htm>
25. <http://bibliofond.ru>
- http://gendocs.ru/v38651/лекции_-_туроперейтинг?page=14

Литература, МДК.01.02.

1.ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» в ред. от 27.12.2009 N 365-ФЗ)

2. Акентьева С.И. Организация туристской индустрии - М.: Академия, 2014
3. Богатов А.В., Бойко Т.В., Зубрева М.В. Туристические формальности - М.: Академия, 2007
4. Васильев М.В. Правила оказания туристических услуг – М.: Московская финансово – промышленная академия, 2011
5. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности : Учебное пособие - М.: Дашков и К°, 2014
6. Джанжугазова Е.А. Туристско – рекреационное проектирование – М.: Академия, 2014
7. Жуков А.А., Дерябина С.О. Технология и организация операторских и агентских услуг - М.: Академия, 2011
8. Жуков А.А. Технология и организация туроператорских и агентских услуг - М.: Академия, 2011
9. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта – М.: Финансы, 2008
10. .Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности - М.: Финансы и статистика, 2005
11. Каурова А.Д. Организация сферы туризма – М- СПб: Герда, 2008 Колесова Ю.А. Туристско-рекреационное проектирование - М.: Инфра-М, 2014
12. Квартальнов В.А. Туризм – М.; .: Финансы и статистика, 2007
13. Киседобрев В.П. Менеджмент в туризме: Учебник - М.: Инфра-М, 2014
14. Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг: Учебник – М.: Форум, 2011
15. Кузнецова О.В. Настольная книга туриста: Практическое пособие - М.: Дашков и К°, 2014
16. Любавина ЛН.Л., Кроленко Л.А., Нечаева Т.А. Технология и организация турагентской деятельности: Учебник - М.: Академия, 2014
17. Новиков В.П. Организация туристской деятельности – М: академия, «2013