

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.12.2024 12:40:25

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины
Технологии и организация турагентской деятельности**

Направление 43.03.02 Туризм

Направленность 43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2024 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	4		Итого	
	УП	РП		
Лекции	2	2	2	2
Практические	2	2	2	2
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	100	100	100	100
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н., доц., Воловик М.Е.

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование соответствующих компетенций в сфере турагентской деятельности, организации обслуживания туристов, методах анализа туристского рынка, условиях внедрения новых технологий, ориентированных на запросы потребителя
-----	---

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-2: Способен разрабатывать туристические и экскурсионные продукты, проводить экскурсии

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- локальные нормативные акты организации, устанавливающие правила разработки и проведения экскурсий; основы туристской индустрии; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); методику разработки и проведения экскурсий; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий; основы разработки (формирования) туристского продукта, основы экскурсионного дела; особенности разработки технологической документации для туристского продукта (услуги); законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; (соотнесено с индикатором ПК-2.1)

Уметь:

- проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг, разработать проект экскурсионной услуги, обеспечив его технологическую и техническую документацию, составлять программы экскурсионного обслуживания, проводить экскурсии в больших и малых группах; использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий или туристического продукта (соотнесено с индикатором ПК-2.2)

Владеть:

- навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; навыками формирования программ экскурсионного обслуживания; навыками формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) (соотнесено с индикатором ПК-2.3)

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Раздел 1. Основы турагентской деятельности

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Тема 1.1 Нормативно-правовое регулирование турагентской деятельности. Порядок формирования туристского агентства / Ср /	4	9	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л2.2
1.2	Тема 1.2 Договорные отношения между туроператором и турагентом. Схемы взаимодействия туроператора с турагентами / Ср /	4	9	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л2.2
1.3	Тема 1.3. Основные функции и структура организации туристических агентств. / Ср /	4	9	ПК-2	Л1.1, Л2.2
1.4	Тема 1.4. Функции турагентств. Классификация турагентств. / Ср /	4	9	ПК-2	Л1.1, Л2.2

Раздел 2. Раздел 2. Организация турагентской деятельности и обслуживание туристов

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Тема 2.1 Понятие и роль информационных технологий в турагентской деятельности. Программы по бронированию туристских услуг. Особенности работы с сайтами туроператоров. / Лек /	4	2	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.2	Тема 2.1 Понятие и роль информационных технологий в турагентской деятельности. Программы по бронированию туристских услуг. Особенности работы с сайтами туроператоров. / Пр /	4	2	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.3	Тема 2.1 Понятие и роль информационных технологий в турагентской деятельности. Программы по бронированию туристских услуг. Особенности работы с сайтами туроператоров. / Ср /	4	16	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.4	Тема 2.2 Правила оформления туристской документации и её	4	16	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л2.1,

	предоставления туристу. / Ср /				Л2.2, Л2.3
2.5	Тема 2.3. Туристские формальности и необходимость полного информационного обеспечения туриста в дестинации. / Ср /	4	16	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.6	Тема 2.4. Турагентская реклама и нерекламные методы. Продвижение туристского продукта. Постпродажное обслуживание, как элемент маркетинговой стратегии / Ср /	4	16	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3
2.7	/ Зачёт /	4	4	ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Захарова, Н. А.	Туристские формальности: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020	https://www.iprbookshop.ru/93553.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Новолодская Г. И., Тушемилова Н. Н.	Туроператорская и турагентская деятельность: практическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697460 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Дурович А. П.	Маркетинг в туризме: учеб. пособие	Минск: Новое знание, 2007	30
Л2.2		Российское предпринимательство: всероссийский ежемесячный научно-практический журнал по экономике: журнал	Москва: Креативная экономика, 2015	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=431179 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Батракова, Е. В.	Маркетинговые технологии в туризме: учебно-методическое пособие для выполнения самостоятельной работы для студентов 4 курса обучающихся по специальности 100401 туризм	Черкесск: Северо-Кавказская государственная гуманитарно-технологическая академия, 2014	https://www.iprbookshop.ru/27201.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС КонсультантПлюс

ИСС Гарант

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

Ассоциация туроператоров России <https://www.atorus.ru>

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru><https://tourism.gov.ru/>

5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

Libre Office

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ПК-2: Способен разрабатывать туристические и экскурсионные продукты, проводить экскурсии			
<p>3 локальные нормативные акты организации, устанавливающие правила разработки и проведения экскурсий; основы туристской индустрии; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); методику разработки и проведения экскурсий; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий; основы разработки (формирования) туристского продукта, основы экскурсионного дела; особенности разработки технологической документации для туристского продукта (услуги); законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела;</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>Т – тесты (1-14)</i> <i>П- презентации (1-20)</i> <i>ВЗ (вопросы к зачету 1-40)</i></p>

<p>У проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг, разработать проект экскурсионной услуги, обеспечив его технологическую и техническую документацию, составлять программы экскурсионного обслуживания, проводить экскурсии в больших и малых группах; использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий или туристического продукта</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>К – кейсовое задание</i> <i>П – презентации (1-34)</i> <i>ВЗ (вопросы к зачету 1-40)</i></p>
<p>В навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; навыками формирования программ экскурсионного обслуживания; навыками формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</p>	<p>поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям</p>	<p><i>ПЗ – практические задания (1-3)</i> <i>ВЗ (вопросы к зачету 1-40)</i></p>

1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале

Зачёт:

84-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к зачёту

1. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. Функции и виды работ туристского агентства.

3. Классификация туристских агентств по различным признакам.
4. Технологии взаимоотношений турагента с туроператором.
5. Агентское соглашение.
6. Выбор турагентом туроператора
7. Порядок образования туристской фирмы.
8. Структура туристского продукта.
9. Туристский пакет.
10. Туристские услуги.
11. Оптимальная программа обслуживания в туризме.
12. Программный туризм.
13. Классы обслуживания в туризме.
14. Мотивы туристов при выборе путешествия.
15. Пэкидж-туры (инклюзив-туры).
16. Индивидуальные туры.
17. Особенности программ туров в различных видах туризма (культурно-познавательном, курортно-оздоровительном, деловом).
18. Особенности личной продажи туристского продукта
19. Особенности продажи по телефону
20. Особенности работы с клиентами разных психологических типов
21. Квалификационные требования к персоналу турагентства
22. Урегулирование конфликтных ситуаций при реализации турпродукта
23. Обеспечение туриста информацией о турпродукте.
24. Информация о потребительских свойствах турпродукта.
25. Информационный листок.
26. Памятка туристу.
27. Паспортные формальности.
28. Визовые формальности.
29. Особенности оформления Шенгенской визы.
30. Таможенные формальности.
31. Санитарно-эпидемиологические формальности
32. Медико-санитарные формальности.
33. Пакет документов, выдаваемых туристу при покупке тура.
34. Договор о реализации туристского продукта.
35. Туристский ваучер. Страховой сертификат.
36. Организация расчетов с потребителем

37. Использование информационных ресурсов Интернета в работе турагента
38. Туристские сайты и порталы
39. Системы бронирования и резервирования в туризме
40. Использование электронных туристских каталогов

Критерии оценивания:

50-100 баллов (зачет) – минимальным критерием является наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике

0-49 баллов (незачет) – ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

Тесты письменные

Выберите один или несколько ответов:

1. Укажите стран-лидеров по приему российских туристов с учетом статистических показателей за 2019 год
 - а. Турция, Абхазия, Финляндия, Казахстан, Китай
 - б. Турция, Египет, Греция, Испания, Таиланд
 - в. Турция, Греция, Таиланд, Вьетнам, Кипр
2. Неизменными составляющими тура являются:
 - а. размещение
 - б. экскурсии
 - в. питание
 - г. транспортное обслуживание
3. Туристской деятельностью является:
 - а. деятельность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения
 - б. деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем
 - в. туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий
4. Самодеятельный туризм – это путешествия:
 - а. организованные по экстремальным маршрутам
 - б. субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды
 - в. самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения
5. Розничная реализация туристского продукта осуществляется:
 - а. по договору о туристском обслуживании
 - б. по договору комиссии
 - в. по договору-поручению

6. Внутренний туризм – это путешествия:

- а. граждан России по странам СНГ
- б. иностранных граждан по России
- в. российских граждан по России

7. В понятие «турист» входят индивидуумы:

- а. Посетители, которые осуществляют по меньшей мере одну ночевку в средстве размещения в стране
- б. Проживающие в приграничных зонах в стране и работающие в соседней стране
- в. Выбирающие страну в качестве места постоянного проживания
- г. Приезжающие в страну с или без контракта, на работу и имеющие

8. Какие из нижеперечисленных пунктов относятся к существенным условиям договора о реализации туристского продукта:

- а. общая цена туристского продукта
- б. сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, для реализации турпродукта
- в. сведения о порядке и сроках предъявления туристом и (или) иным заказчиком претензий к туроператору в случае нарушения туроператором условий договора
- г. условия изменения и расторжения договора
- д. полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора
- е. права, обязанности и ответственность сторон
- д. сведения о предыдущих поездках туриста по аналогичному маршруту

9. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание:

Выберите один ответ:

- а. в «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ»
- б. в Гражданском кодексе РФ
- в. в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

10. Что относится к турагентской деятельности согласно ФЗ "Об основах туристской деятельности в РФ"?

- а. деятельность по продвижению и реализации турпродукта, полученного от оператора
- б. разработка нового турпродукта
- в. деятельность по организации экскурсий

11. Какие страны входили в тройку лидеров по международным туристским прибытиям в Россию в 2019 году

- а. Украина, Казахстан, Китай
- б. Абхазия, Азербайджан, Латвия
- в. Армения, Германия, Финляндия
- г. США, Молдова, Республика Южная Корея

12. Социальный туризм – это путешествия:

- а. членов многодетных семей и инвалидов
- б. лиц третьего возраста (пенсионеров)
- в. субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды

13. К существенным изменениям обстоятельств, прописанных в договоре о туристском обслуживании, относятся (выберите правильные ответы):

- а. изменение сроков совершения путешествия
- б. непредвиденный рост транспортных тарифов
- в. изменение политической ситуации в стране пребывания
- г. ухудшение условий путешествия, указанных в договоре и туристской путевке
- д. невозможность совершения туристом поездки по не зависящим от него обстоятельствам (болезнь туриста, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства)

14. Основные отличия туриста от экскурсанта:

- а. в длительности путешествия
- б. в организации посещения другой местности
- в. в целях путешествия

Критерии оценки:

оценка «отлично» (15-20 баллов) выставляется обучающемуся, если он ответил правильно на 100-85% заданий теста

оценка «хорошо» (8-14 баллов), если обучающийся ответил на 84-69% заданий теста;

оценка «удовлетворительно» (5-7 баллов), если обучающийся ответил на 68-50% заданий теста

оценка «неудовлетворительно» (0-5 баллов), если обучающийся ответил менее чем на 50% теста.

Практическое задание № 1

1. Цель: Составить памятку туристу по определенному направлению. Приобрести умения предоставлять потребителю полную и достоверную информацию о туристском продукте

По выбранному направлению составить памятку туристу. Памятка должна содержать информацию о:

1. Правилах въезда в страну (место) временного пребывания;
2. Условиях пребывания;
3. Таможенных правилах;
4. Обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятниках природы, истории и культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;
5. Состоянии окружающей природной среды;
6. Факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий
7. Часовом поясе и климатических условиях на маршруте
8. Опасностях, с которыми туристы могут встретиться во время путешествия
9. Правилах личной безопасности

10. Особенности путешествия (условия оплаты покупок в магазинах, особенности национальной кухни, система международных звонков, медицинское обслуживание)

11. Курсе валют и порядке их обмена;

12. Представительства консульств и посольств страны выезда;

13. Правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки

Критерии оценивания:

- «15-20 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

- «10-14 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

- «5-9 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

- «0-4 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Практическое задание № 2

Цель: приобрести навыки по подбору туров в зависимости от предпочтений потребителя. Способствовать формированию навыков подбора оптимального туристского продукта, оформления и расчета стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя

Задание №1. Подобрать туры по запросам:

1.1 В настоящее время наблюдается смена туристских предпочтений, все популярнее становятся активные виды туристской деятельности. С каждым годом растет популярность горнолыжных туров, как в международном, так и во внутреннем туризме.

Подобрать для семьи (2 взрослых и 1 ребенок (4 года)) из города Барнаула в середине января горнолыжный тур в Австрии. Вылет из Новосибирска, 8 дней/7 ночей. Отель 4*. Бюджет 180-210 тысяч рублей.

1.2 Здравствуйте! Меня зовут Игорь я из Барнаула. Мы с парнями (всего нас 5 человек, включая меня) хотим в марте покататься на лыжах. Поехать можем максимум на 4 дня. 11 марта, утром, нам уже нужно быть в Барнауле. Бюджет 45 тысяч рублей. Что можете предложить?

1.3 Здравствуйте! Меня зовут Елена я из Барнаула. Мы с мужем хотим поехать куда-нибудь за границу летом, но не понимаем какие направления будут открыты. Нам в целом не принципиально куда, лишь бы пляж и всё включено, ну, вы понимаете. Отпуск у нас в

августе, с 1 по 20 число. Заранее скажу, ниже 4* звёзд не предлагайте даже! Можем позволить себе путёвку за 150 000 рублей.

1.4 Здравствуйте! Меня зовут Сергей я из Бийска. Мы с моей невестой планируем медовый месяц на июль. Подскажите что-нибудь. Бюджет у нас 200 000 рублей. Можно и в России.

1.5 Здравствуйте! Меня зовут Нурбек я из Кош-Агача. Хочу в Польшу! На недельку. Не знаю, когда лучше, весной или летом, посоветуйте вы. Смогу в любой момент. Бюджет у меня 200 000 рублей.

Задание 2. Для каждого запроса:

2.1. В соответствии с заданными критериями определите действующего туроператора, формирующего данное направление;

2.2. Оформите коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой (ответ на запрос туриста по электронной почте)

2.3. Рассчитайте прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора (комиссия туроператора 10%).

Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Практическое задание № 3

Цель:приобрести навыки по заполнению документов, выдаваемых туристу при покупке тура, в том числе документов строй отчетности

Заполните документы, выдаваемые туристу при покупке туристского пакета:

1. Договор о реализации туристского продукта;
2. Заявку на бронирование;
3. Ваучер на размещение;
4. Страховой сертификат;
5. Памятку туристу.

Для выполнения задания используйте результаты поиска тура из Практического задания № 2.

Персональные данные туристов:

Тур №1:

Заказчик: Дементьева Алина (Alina Dementyeva) Викторовна, проживающая в г. Барнауле на ул. Интернациональная 36/35. Дата рождения туристки 08.10.1996 г., номер загранпаспорта 62 № 0723476, российский паспорт 01 09 378147.

Туристы: Дементьев Андрей (Andrey Dementyev) Иванович, проживающий в г. Барнауле на ул. Интернациональная 36/35. Дата рождения туриста 05.07.1993 г., номер загранпаспорта 58 № 0863571, российский паспорт 0105 459445.

Дементьева Оксана (Oksana Dementyeva) Андреевна, проживающая в г. Барнауле на ул. Интернациональная 36/35. Дата рождения туристки 10.07.2017 г., номер загранпаспорта 91 № 0723476, российский паспорт 01 17 586262.

Тур №2:

Заказчик: Шлыков Игорь (Igor Shlykov) Петрович, проживающий в г. Барнауле на ул. Интернациональная 36/35. Дата рождения туриста 06.12.1990 г., номер загранпаспорта 58 № 0863571, российский паспорт 0105 459445.

Туристы: Никеев Степан (Stepan Nikeev) Семёнович, проживающий в г. Барнауле на ул. Путиловская 58/22. Дата рождения туриста 01.10.1992 г., номер загранпаспорта 32 № 0673872, российский паспорт 0108 699482.

Краснов Андрей (Andrey Krasnov) Степанович, проживающий в г. Барнауле на ул. Пушкина 22/91. Дата рождения туриста 02.05.1992 г., номер загранпаспорта 30 № 0592523, российский паспорт 0108 709452.

Сухов Павел (Pavel Sukhov) Николаевич, проживающий в г. Барнауле на ул. Советской 132/54. Дата рождения туриста 08.05.1992 г., номер загранпаспорта 39 № 1825642, российский паспорт 0108 777368.

Акерман Артём (Artem Akerman) Максимович, проживающий в г. Барнауле на ул. Юрина 252/38. Дата рождения туриста 15.09.1995 г., номер загранпаспорта 65 № 0895641, российский паспорт 0111 446188.

Тур №3:

Заказчик: Белова Елена (Elena Belova) Сергеевна, проживающая в г. Барнауле на ул. Путиловская 58/22. Дата рождения туриста 01.10.1992 г., номер загранпаспорта 32 № 0673872, российский паспорт 0108 699482.

Турист:Белов Пётр (Petr Belov) Васильевич, проживающий в г. Барнауле на ул. Путиловская 58/22. Дата рождения туриста 21.07.1990 г., номер загранпаспорта 58 № 0863571, российский паспорт 0105 459445.

Тур №4:

Заказчик:Сапунов Сергей (Sergey Sapunov) Николаевич, проживающий в г. Бийск ул. Ленина 36/35. Дата рождения туриста 05.07.1993 г., номер загранпаспорта 58 № 0863571, российский паспорт 0105 459445.

Турист:Сапунова Ольга (Olga Sapunova) Николаевна, проживающая в г. Бийск ул. Ленина 36/35. Дата рождения туристки 08.10.1996 г., номер загранпаспорта 62 № 0723476, российский паспорт 01 09 378147.

Тур №5:

Заказчик:Берекпаев Нурбек (Nurbek Berekraev) Абишулы, проживающий в селе Кош-Агач, на ул. Пушкина 48. Дата рождения туриста 02.05.1990 г., номер загранпаспорта 30 № 0592523, российский паспорт 0108 709452.

Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

Кейсовое задание

1. Цель: Приобрести навыки взаимодействия с потребителями в конфликтной ситуации с соблюдением делового этикета.

Задание №1. Объединитесь в группы по два человека. Ознакомьтесь с предлагаемыми конфликтными ситуациями и поделите между собой роли недовольного

клиента и менеджера турагентства так, чтобы каждый из вас побывал на обоих местах. Цель клиента – получить желаемый результат/компенсацию/возврат средств и т.п.

Цель менеджера – уладить конфликт с наименьшими имидживыми и финансовыми потерями. Обратите внимание на то, что целью менеджера не является доказать собственную правоту.

Задание №2. Решите конфликтную ситуацию:

1. Офис турагентства посетил/а клиент/ка, который, как заметил менеджер (21 год), был настроен явно несерьёзно. Во время консультационной работы клиент (на вид 45 лет) часто сбивался, высказывал путанные желания, из-за чего, менеджеру постоянно приходилось искать информацию по новым вводным. Клиент, в свою очередь, видя растерянность и нежелание менеджера работать с ним, стал злиться и в какой-то момент объявил менеджеру следующее: «Позовите мне другого специалиста! Вы, кажется, то ли глупый, то ли ленивый. Я вообще ничего не понимаю, за пол часа я так и не понял, чего хочу и куда мне лететь отдыхать». В офисе в данный момент нет свободного менеджера, все работают с клиентами, которые могут услышать начинающийся конфликт. Что делать? Пол клиента и менеджера соответствует полу студентов, выполняющих данное задание.

2. Офис турагентства посетил/а клиент/ка (на вид 35 лет) с двумя детьми. Девочка 3 лет, будучи уже способной ходить, сразу же принялась бегать по офису, издавая нелепые звуки, а мальчик примерно 5 месяцев от роду стал кричать во время консультационной работы с родителем. Менеджер (21 год) пытался взглядом и напряжённой мимикой показать родителю что детей следует унять, но он не заметил. Клиент, по всем признакам, уже привык к тому, что его дети ведут себя безобразно и ничего с этим не делает и даже не замечает. Другие клиенты и менеджеры в офисе начинают испытывать дискомфорт из-за этого. В офисе нет детской комнаты, но есть стол с картой-раскраской и карандашами. Также, на стенах висят телевизоры, подключенные к интернету. Что делать? Пол клиента и менеджера соответствует полу студентов, выполняющих данное задание.

3. Ваш клиент (68 лет) – очень опытный турист, который любит сэкономить. Он уже много раз покупал туры в вашем турагентстве и каждый раз пытался выбить скидку, что часто ему удавалось. Обычно он был вежлив, но в этот раз, видимо окрылённый прошлыми успехами, он ведёт себя довольно нагло, и аргументируя то почему ему должны сделать скидку, говорит следующее: «Я старый человек, уже сколько лет к вам хожу и всегда всё нормально было, а вы мне перечите в этот раз! Не стыдно вам? Я вам говорю: у ваших соседей [имеет в виду конкурентов] цена на такой же тур на 7 000 дешевле! Вы понимаете, что для пенсионера 7 000 это лекарства на месяц? Вы почему так поступаете со старым

человеком?». Клиент постоянный. На вас уже смотрит начальник. Что делать? Вам 21 год. Пол клиента и менеджера соответствует полу студентов, выполняющих данное задание.

4. Клиент, полетевший в Турцию, крайне возмущён тем, что ему пришлось оплатить транспортный сбор. Об этом сборе было написано в памятке, а также менеджер сообщил клиенту об этой туристской формальности. Но клиент отрицается, говорит, что не знал и не был предупреждён. Требуется вернуть уплаченный им транспортный сбор, а иначе: «Я везде напишу, как работают в вашей конторе». Что делать?

5. Постоянный ВИП-клиент (мужчина 45 лет), который каждый год покупает индивидуальные оверпрайс туры именно у вас, в сильном алкогольном опьянении звонит вам в 2 часа ночи в Whatsapp и требует, чтобы вы сейчас же организовали ему обратный перелёт из ОАЭ (Дубай) в Россию (Новосибирск), т.к. его ждёт жена. За обратный перелёт он платить не хочет т.к. он и так заплатил 450 000 рублей, а пробыл в туре всего 3 дня из 8. Ваши действия?

6. Постоянная ВИП-клиентка турагентства, которая каждый год покупает самые дорогие индивидуальные шоп-туры в Испанию именно у вас, звонит вам в 2 часа ночи в Whatsapp и в слезах требует, чтобы вы переселили её в другой такой же (городской 5*, AI) отель, т.к. в том отеле в котором проживает она сейчас случилось что-то, о чём она не хочет говорить. Она требует переселения в ближайшие сутки, доплачивать не желает, т.к. она и так уже заплатила 400 000 (за двоих) рублей за тур 7 ночей. В тур она полетела с лучшей подругой, которую вы тоже знаете и контакты которой у вас есть. Переселения для подруги ваша клиентка при этом не просит. Ваши действия?

Критерии оценки:

15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-4 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

Темы презентаций

Типичные ошибки менеджеров турагентств при работе с потребителями.

2. Значение корпоративных стандартов качества обслуживания потребителей.
3. Государственное регулирование стандартов качества в туризме.
4. Интернет-технологии и турагентская деятельность: проблемы интеграции.
5. Интернет-технологии и турагентская деятельность: угрозы.
6. Интернет-технологии и турагентская деятельность: перспективы.
7. Офисные компьютерные программы, облегчающие деятельность турагента.
8. Оборудование и инвентарь офиса турагентской фирмы: организация рабочего места турагента.
9. Рынок турагентских услуг Алтайского края: проблемы.
10. Рынок турагентских услуг Алтайского края: перспективы.
11. Крупные инвестиционные проекты в туристско-рекреационной сфере на территории Алтайского края.
12. Туристские формальности для иностранных граждан, посещающих РФ с целью туризма.
13. Правовое положение туристов, находящихся в зарубежных странах.
14. Анализ судебных практик по делам в сфере предоставления туристских услуг.
15. Крупные туроператоры, действующие на туристском рынке России.
16. Технологии продаж в турагентстве: импровизация и скрипты продаж.
17. Документальное оформление взаимоотношений турагента с туристом.
18. Правила делового общения.
19. Особенности и правила деловой переписки по интернету.
20. Поддержание связи и помощь туристам во время их путешествия.

Критерии оценки:

15-20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

10-14 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

5-9 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-4 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

Зачет проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в зачётном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачёта. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, структурирующие изучаемые темы курса, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.