

министерство образования и науки Амурской области  
государственное профессиональное образовательное автономное учреждение  
Амурской области  
«Амурский колледж сервиса и торговли»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
**по выполнению практических работ по МДК 03.01**  
**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ**  
**ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**для специальности 43.02.10 Туризм**

**(базовый уровень подготовки)**

Благовещенск 2017 г.

Методические указания по выполнению практических работ составлены в соответствии с рабочей программой по ПМ 03 Предоставление туроператорских услуг для специальности 43.02.10 Туризм (базовый уровень подготовки).

Рассмотрено на заседании ПЦК

естественно-математических дисциплин и туризма

Протокол № 6 от «12» апреля 2017 г.

Председатель ПЦК  О.А. Катаева

Составитель: Е.И. Бойко, преподаватель высшей категории.



## СОДЕРЖАНИЕ

Пояснительная записка	4
Перечень практических работ	6
Практическая работа № 1	7
Практическая работа № 2	8
Практическая работа № 3	10
Практическая работа № 4	11
Практическая работа № 5	12
Практическая работа № 6	14
Практическая работа № 7	15
Практическая работа № 8	16
Практическая работа № 9	17
Практическая работа № 10	18
Практическая работа № 11	20
Практическая работа № 12	23
Практическая работа № 13	26
Практическая работа № 14	27
Практическая работа № 15	28
Практическая работа № 16	30
Список рекомендуемых источников	31

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания по выполнению практических работ по МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности разработаны в соответствии с рабочей программой ПМ 03 Предоставление туроператорских услуг для специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка) и рассчитаны на 32 часа аудиторного времени.

По итогам выполнения практических работ *студент должен уметь*:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
  - проводить анализ деятельности других туркомпаний;
  - работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
  - обрабатывать информацию и анализировать результаты;
  - налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
  - работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
  - работать с информационными и справочными материалами;
  - составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
  - составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
  - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
  - оформлять страховые полисы;
  - вести документооборот с использованием информационных технологий;
  - анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
  - рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
  - рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
  - работать с агентскими договорами;
  - использовать каталоги и ценовые приложения;
  - консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
  - работать с заявками на бронирование туров;
  - предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
  - использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
  - использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- знать:**
- виды рекламного продукта;
  - правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;

- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туров;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Данные указания включают перечень практических работ, задания по выполнению практических работ и критерии их оценивания, список рекомендуемой литературы.

Практические работы выполняются в тетрадях для практических работ. Оценка за выполнение работы осуществляется по 5-бальной системе, является текущей оценкой и учитывается при выставлении итоговой оценки студента. Для получения итоговой оценки по дисциплине студент должен выполнить все практические работы, предусмотренные учебным планом.

## ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

1. Выбор форм сотрудничества туроператоров с поставщиками услуг.
2. Составление проектов договоров между туроператором и поставщиками туруслуг.
3. Проведение переговоров с поставщиками услуг.
4. Анализ потенциала природно-климатических ресурсов Амурской области.
5. Анализ потенциала историко-культурных ресурсов Амурской области.
6. Разработка маршрута туристского путешествия.
7. Составление программы тура.
8. Формирование пакета услуг.
9. Договорной план.
10. Оформление технологической карты туристского путешествия.
11. Оформление информационного листка.
12. Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура и определение цены турпродукта.
13. Этапы формирования сбытовой сети.
14. Поиск партнеров по сбыту.
15. Выбор посредников и определение приемлемой работы с ними.
16. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема: Выбор форм сотрудничества туроператоров с поставщиками услуг.

Цель: определение характерных особенностей различных форм сотрудничества между туроператорами и поставщиками услуг, анализ их достоинств и недостатков.

Форма проведения: семинар.

Темы выступлений:

1. Формы сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий:
  - аренда отеля;
  - покупка блока мест на условиях комитмента;
  - покупка блока мест на условиях элонтмента;
  - приоритетное бронирование;
  - безотзывное бронирование;
  - повышенная комиссия;
  - стандартная комиссия.
2. Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний:
  - регулярные перевозки;
  - чартерные перевозки.
3. Формы сотрудничества туроператоров и железнодорожных компаний:
  - продажа билетов в офисе туроператора;
  - бронирование ж/д билетов для групп туристов через ж/д кассы.
4. Формы сотрудничества туроператоров и судоходных компаний: фрахтование.
5. Формы сотрудничества туроператоров и автотранспортных компаний: аренда транспортного средства.

Ход занятия

1. Выступления по теме семинара.
2. Обсуждение вопросов.
3. Подведение итогов.

Вопросы для обсуждения:

1. Каковы характерные особенности форм сотрудничества между туроператорами и поставщиками услуг?
2. Каковы их достоинства?
3. Каковы их недостатки?
4. Какие формы сотрудничества с поставщиками услуг являются наиболее приемлемыми для туроператоров Амурской области, работающих на внутреннем направлении туризма?
5. Какие формы сотрудничества с поставщиками услуг являются наиболее приемлемыми для туроператоров Амурской области, работающих на въездном направлении туризма?
6. Какие формы сотрудничества с поставщиками услуг являются наиболее приемлемыми для туроператоров Амурской области, работающих выездном направлении туризма?

Рекомендуемая литература для подготовки к семинару:

1. Ильина Е.И. Туроперейтинг: организация деятельности. - Финансы и статистика, 2005.
2. Любавина Н.Л. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие. - Издательский центр «Академия», 2014.
3. Ушаков Д.С. Технология выездного туризма: учебное пособие. - ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2005.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если приведен правильный полный и подробный ответ с необходимыми ссылками на примеры; «хорошо» – ответ правильный и полный, но без ссылок на соответствующие примеры; «удовлетворительно» – ответ не полный, без ссылок на соответствующие примеры; «неудовлетворительно» ответ не дан.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

**Тема:** Составление проектов договоров между туроператором и поставщиками туруслуг.

Цель: отработка практических навыков составления проектов договоров между туроператором и поставщиками туруслуг.

Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Оформление проектов договоров туроператора с поставщиками услуг.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. В каких вопросах должны быть компетентны работники туроператорских фирм, которые осуществляют организацию взаимодействия с гостиницами?
2. Что такое чартерные авиаперевозки? Какие разновидности чартерных программ вам известны?
3. Что является предметом «договора фрахта» при организации речных круизов?
4. Что такое туристический поезд?
5. Каковы обязанности туроператора по договору аренды транспортного средства (автобуса)?

Задание: оформите проекты договоров с поставщиками услуг.

В город Благовещенск на 3 дня/2 ночи приезжает группа туристов из Китая в количестве 32 человека + 1 руководитель группы.

В программе тура предусмотрено:

День	Время	Мероприятия
1 день	9.00	Встреча на таможне, трансфер в гостиницу «Азия», заселение в гостиницу.
	10.00 – 13.00	Обзорная экскурсия по городу (3 часа).
	13.00 – 14.00	Обед в кафе «Париж 1930».
	14.30 – 16.30	Экскурсия в Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского.
	17.00 – 20.00	Шопинг ТЦ «Острова», ужин (за свой счет).
	с 20.00	Свободное время.



2 день	9.00 – 10.00	Завтрак в гостинице.
	10.30 – 12.30	Экскурсия на кондитерскую фабрику «Зея».
	13.00 – 14.00	Обед в кафе «Париж 1930».
	14.30 – 16.30	Экскурсия в Областной дом Народного творчества, мастер-класс в гончарной мастерской.
	17.00 – 18.30	Концерт народного ансамбля Областного дома Народного творчества
	19.00 – 20.00	Ужин кафе «Париж 1930».
	с 20.00	Свободное время.
3 день	8.30 – 9.30	Завтрак в гостинице.
	10.00 – 11.30	Экскурсия в Музей Динозавров
	12.00 – 12.30	Сдача номеров, выезд из гостиницы
	12.30	Отправление на таможню

1. Составьте проект договора с автотранспортным предприятием «Автосфера», предоставляющим автобусы для обслуживания туристов.

Справочная информация: автобус Хагер, 35 мест, аренда 2000 рублей в час.

2. Составьте проект договора с гостиницей «Азия», предоставляющей размещение туристов в 1-местных стандартных номерах и номерах «полулюкс».

Справочная информация:

одноместный стандарт – одноместный, однокомнатный номер с одной 1,5-спальной кроватью, площадь номера 9 кв.м. Всего в гостинице 30 номеров данного типа. Окна всех номеров выходят на набережную реки Амур и г. Хэйхэ (КНР). Цена: сутки – 2500 рублей/пол-суток – 1800 рублей;

полулюкс - двухместный, однокомнатный номер с одной 2-спальной или двумя 1,5-спальными кроватями. Площадь номеров 32 – 48 кв.м. В номерах данной категории имеются журнальный столик, диван и кресла. Из окон большинства номеров открывается вид на северную часть города Благовещенска. Всего номеров – 24 (из них с балконом – 1). Цена: Сутки – 5000/пол-суток – 3200.

Примечание: сутки – завтрак включен в стоимость номера, пол-суток – завтрак не включен в стоимость номера.

Время заезда в отель – 12:00. В случае заезда в период с 06:00 до 12:00 дополнительно взимается 30% от стоимости номера. Время выезда в отель – 12:00. Если планируется выехать позже назначенного часа, следует оплатить дополнительно 50% от стоимости номера.

При поселении в гостиницу взимается депозит в размере 2000 рублей. Депозит вносится наличными при заселении.

3. Составьте проект договора с рестораном «Париж 1930», обслуживающим в ваших туристов питанием с указанием видов (заказное, шведский стол, комплексное обслуживание и др.) и вариантов обслуживания.

Справочная информация: стоимость обеда (в среднем) составляет 460 рублей, ужина – 320 рублей.

4. Подготовьте проекты договоров с областным краеведческим музеем на посещение его группами ваших туристов по специальным заявкам.

Справочная информация: продолжительность экскурсии – 2 часа, стоимость для иностранных туристов – 300 рублей.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена в полном объеме, в соответствии с предъявляемыми требованиями, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в полном объеме, в соответствии с предъявляемыми требованиями, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена в не полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно, не соответствует предъявляемым требованиям.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3

Тема: Проведение переговоров с поставщиками услуг.

Цель: отработка практических навыков проведения переговоров с поставщиками услуг.

Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. В выполнение практического задания.
3. Обсуждение результатов.
4. Подведение итогов.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Как нужно готовиться к договорной кампании?
2. Назовите девять правил психологического подхода к ведению переговоров.
3. Что представляет собой договор и как он оформляется?
4. Назовите необходимые приложения к договору туроператора с поставщиками услуг.

Задание: Возьмите одного из поставщиков услуг (гостиницу, транспортное предприятие, музей) из предыдущего практического задания и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера.

Спрогнозируйте возможные доводы партнера по переговорам и, используя правила психологического подхода, подготовьте контрдоводы, способные убедить его принять ваши предложения.

Составьте схему проведения переговоров с поставщиками услуг.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если приведен правильный полный и подробный ответ с необходимой аргументацией; «хорошо» – ответ правильный и полный, но недостаточно аргументированный; «удовлетворительно» – ответ не полный, без достаточной аргументации; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

Тема: Анализ потенциала природно-климатических ресурсов Амурской области.

Цель: оценка потенциала природно-климатических ресурсов Амурской области.

### Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Работа с картой и другими источниками информации.
3. Заполнение таблицы.

### Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Что такое туристские ресурсы?
2. Какими свойствами должны обладать туристские ресурсы?
3. Перечислите виды природных туристских ресурсов.
4. Какова роль природных ресурсов в создании турпродукта?

Задание: на основе анализа карты Амурской области и других источников информации заполните таблицу. Приведите конкретные примеры (не менее трёх) природных ресурсов Амурской области и виды туризма, которые можно развивать на их базе.

Сделайте вывод о состоянии и перспективах развития тех или иных видов туризма в Амурской области.

Вид ресурса	Примеры	Вид туризма
горы		
равнины		
реки и крупные водоёмы		
бальнеологические ресурсы		
лечебные грязи		
климатические ресурсы		
лесные ресурсы		
животные ресурсы		
рыбные ресурсы		
растительные ресурсы		
охраняемые природные территории		

### Рекомендуемые источники информации:

1. Атлас Амурской области «Люби и знай свой край».
2. Амурская область. Опыт энциклопедического словаря. / Под ред. ... - Благовещенск: Амурск. отд. Хабаровского кн. изд-ва, 1989.
3. География природных ресурсов и природопользования Амурской области: учебное пособие / Под общ. ред. А.В. Чуба. – Благовещенск: Изд-во «Зея», 2003.
4. Чуб, А.В. Природные ресурсы Амурской области и их использование. / А.В. Чуб, В.Д. Мельников, В.С. Онищук. – Благовещенск: БГПИ, 1995.

5. Чуб, А.В. Лес и лесные ресурсы Амурской области. / А.В. Чуб, М.А. Чуб. – Благовещенск: БГПИ, 1995.
6. Amurvisit.ru – туризм и отдых в Амурской области – www.amurvisit.ru
7. Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского – www.museum.ru
8. Амурская область – справочник компаний и организаций - www.orgpage.ru

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

Тема: Анализ потенциала историко-культурных ресурсов Амурской области.

Цель: оценка потенциала культурно-исторических ресурсов Амурской области.

Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Просмотр презентаций, работа с источниками информации.
3. Заполнение таблицы.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Что такое аттрактивность?
2. Что включают в себя культурно-исторические ресурсы?
3. Какое значение имеют культурно-исторические ресурсы в создании турпродукта?

Темы презентаций:

1. Памятники архитектуры г. Благовещенска.
2. Музеи г. Благовещенска.
3. Культурная жизнь г. Благовещенска.

Задание: на основе презентаций и анализа источников информации заполните таблицу. Приведите конкретные примеры (не менее трёх) культурно-исторических ресурсов в Амурской области и виды туризма, которые можно развивать на их базе. Сделайте вывод о состоянии и перспективах развития тех или иных видов туризма в Амурской области.

Вид ресурса	Примеры	Вид туризма
памятники истории и культуры		
памятники археологии		
памятники архитектуры и градостроительства		
места известных исторических событий		
театры		
культурные мероприятия		

музыкальные и фольклорные фестивали		
музеи и музейные комплексы		
народные промыслы		
объекты религиозного паломничества		
религиозно-культурные мероприятия		

Рекомендуемые источники информации:

1. Атлас Амурской области «Люби и знай свой край».
2. Амурская область. Опыт энциклопедического словаря. / Под ред. ... - Благовещенск: Амурск. отд. Хабаровского кн. изд-ва, 1989.
3. Амурская святыня. Книга об иконе Албазинской Божией Матери «Слово Плоть Бысть». / Серия «Благовещенск. Из века в век» / Автор-составитель иеромонах Игнатий (Чигвинцев) – Благовещенск: ОАО «Амурская ярмарка», 2006.
4. Абеленцев, В.Н. Амурские губернаторы. (1856-1917) / Серия «Благовещенск. Из века в век» / В.Н. Абеленцев. – Благовещенск: ОАО «Амурская ярмарка», 2006.
5. Левченко, Н.Р. Городской романс. Книга стихов. / Серия «Благовещенск. Из века в век» / Н.Р. Левченко. – Благовещенск: ОАО «Амурская ярмарка», 0000.
6. Рудковский, Н.П. Приамурье: люди, судьбы, память. Исторические очерки. / Серия «Благовещенск. Из века в век» / Н.П. Рудковский. – Благовещенск: ОАО «Амурская ярмарка», 2006.
7. Триумфальная арка. Материалы, документы, свидетельства, воспоминания. / Серия «Благовещенск. Из века в век» / ...
8. Холкина, Т.А. Архитектурное наследие Благовещенска. / Серия «Благовещенск. Из века в век» / Т.А. Холкина, Л.А. Чаюн. – Благовещенск: ОАО «Амурская ярмарка», 2006.
9. Шиндялов, Н.А. История Благовещенска. 1856-1907. Очерки, документы, материалы. / Серия «Благовещенск. Из века в век» / Н.А. Шиндялов. – Благовещенск: ОАО «Амурская ярмарка», 2006.
10. Шиндялов, Н.А. Основатели Благовещенска. / Серия «Благовещенск. Из века в век» / Н.А. Шиндялов. – Благовещенск: ОАО «Амурская ярмарка», 2006.
11. Amurvisit.ru – туризм и отдых в Амурской области – [www.amurvisit.ru](http://www.amurvisit.ru)
12. Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского – [www.museum.ru](http://www.museum.ru)
13. Амурская область – справочник компаний и организаций - [www.orgpage.ru](http://www.orgpage.ru)

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 6

Тема: Разработка маршрута туристского путешествия.

Цель: отработка практических навыков разработки маршрутов туристских путешествий.

### Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Выполнение практического задания.
3. Обсуждение результатов работы.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Что такое маршрут туристского путешествия?
2. Какие виды маршрутов туристских путешествий вы знаете?
3. Какие факторы необходимо учитывать при разработке маршрутов туристских путешествий?
4. Что такое групповой и индивидуальный туры?
5. Что такое туристская дестинация?

Задание: на основании требований государственных стандартов РФ разработайте маршруты туристских путешествий по России, в том числе и по Амурской области для следующих сегментов туристов:

- группа школьников 10-12 лет;
- семья из 4 человек – папа, мама, двое детей 6 и 12 лет;
- группа студентов 19-20 лет;
- пожилая семейная пара;
- группа иностранных туристов из Китая.

При выполнении задания определите:

- целевую направленность туристского путешествия с ориентацией на определенный сегмент потребителей;
- оптимальный сезон для туристского путешествия;
- туристскую дестинацию;
- маршрут туристского путешествия;
- продолжительность туристского путешествия.

Рекомендуемые источники информации:

1. ГОСТ Р 50690-2000. Туристские услуги. Общие требования.
2. ГОСТ Р 50681-2010. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.
3. ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 7

Тема: Составление программы тура.

Цель: отработка практических навыков составления программ туристских путешествий.

### Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Выполнения практического задания.
3. Обсуждение результатов работы.

#### Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Что такое программа туристского путешествия?
2. Какие принципы необходимо соблюдать при разработке программ туристских путешествий?
3. Каков порядок составления программы обслуживания?
4. От каких параметров зависит уровень обслуживания туристов?
5. Что такое оптимальная программа обслуживания?

Задание: составьте проекты программ туристских путешествий по России, в том числе и по Амурской области для разработанных вами на предыдущем практическом занятии туристских маршрутов:

- группа школьников 10-12 лет;
- семья из 4 человек – папа, мама, двое детей 6 и 12 лет;
- группа студентов 19-20 лет;
- пожилая семейная пара;
- группа иностранных туристов из Китая.

В программе укажите:

- наименование программы туристского путешествия;
- состав экскурсий и достопримечательных объектов;
- перечень туристских походов и прогулок;
- комплекс досуговых мероприятий;
- продолжительность пребывания в каждом пункте.

При разработке программы соблюдайте принципы оптимальности, рациональности и тематического соответствия.

### Программа тура

День	Время	Мероприятия
1 день		
2 день		
... день		

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 8**

Тема: Формирование пакета услуг.

Цель: отработка практических навыков формирования пакета услуг, входящих в состав туристского путешествия.

Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. В выполнение практического задания.
3. Обсуждение результатов работы.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Что такое основные и дополнительные услуги?
2. Дайте определение понятия «пакет услуг».
3. В чем состоят преимущества и недостатки заказных и инклюзив-туров?
4. Какими бывают групповые поездки – заказными или инклюзивными?
5. Дайте определение понятию «туристский пакет» и назовите факторы, влияющие на его комплектацию.

Задание: сформируйте набор основных и дополнительных услуг, входящих в состав туров туристских маршрутов, разработанных вами при выполнении предыдущих практических заданий:

- группа школьников 10-12 лет;
- семья из 4 человек – папа, мама, двое детей 6 и 12 лет;
- группа студентов 19-20 лет;
- пожилая семейная пара;
- группа иностранных туристов из Китая.

При подборе услуг соблюдайте принципы оптимальности, рациональности и тематического соответствия.

Полученные результаты оформите в таблице.

Пакет услуг

Пакет услуг	
	Перечень услуг
Основные	
Дополнительные	



Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 9**

Тема: Договорной план.

Цель: отработка практических навыков составления договорного плана с поставщиками услуг.

Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Выполнение практического задания.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Как оформляются взаимоотношения с партнерами – поставщиками услуг?
2. Какие разделы включает договорной план? От чего зависит состав договорного плана туроператора?
3. Приведите типичную временную шкалу для летней туроперейтинговой программы.

Задание 1. Вам поручено разработать новый экскурсионно-познавательный тур для школьников «Народные промыслы России» на следующий год. Срок действия тура: октябрь – апрель.

Маршрут тура: Благовещенск – Москва – Ростов Великий на 8 дней:

- размещение в гостиницах среднего класса;
- питание – полный пансион в ресторанах при гостинице и в кафе по пути следования на загородных экскурсиях;
- экскурсии: обзорная по Москве, в Московский кремль с посещением соборов, Московское метро, прогулка по вечернему Арбату, Музей народного искусства, посещение художественной выставки;
- загородные экскурсии: Центр русской керамики в с. Гжель, Троице-Сергиева Лавра и Музей игрушки, обзорная экскурсия по Ростову Великому с посещением Музея эмали.
- в Москве в качестве досугового мероприятия – посещение концерта.
- одна ночевка в Ростове Великом.

Используя указанную ниже форму таблицы, составьте договорной план с поставщиками услуг этого тура.

№ п/п	Наименование партнера	Основной предмет договора	Срок действия договора	Сроки заключения договора	Особые сведения

Задание 2. Представьте, что ваша турфирма организует гастрономический тур в г. Москва для иностранных туристов. Срок действия тура – круглый год.

Программа тура включает:

- размещение в гостиницах первого класса;
- питание в ресторанах Москвы, дающих представление о русской кухне;
- экскурсии: обзорная по Москве, в Московский Кремль с посещением соборов, в Новодевичий монастырь;
- прогулка по вечернему Арбату;
- теплоходная прогулка по Москва-реке (летом), прогулка по московским бульварам;
- посещение московского вернисажа;
- экскурсия в Сергиев Посад с посещением Троице-Сергиевой Лавры.

В свободное от экскурсий время туристам предлагаются занятия по русской кулинарии, шопинг, ужин с дегустацией в ресторане «Славянский базар» и прощальный ужин в русском ресторане.

Используя указанную выше форму таблицы, составьте договорной план с поставщиками услуг этого тура.

Задание 3. Определите поставщиков услуг для разработанного вами ранее маршрута туристского путешествия. Используя указанную выше форму таблицы, составьте договорной план с поставщиками услуг этого тура.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 10

Тема: Оформление технологической карты туристского путешествия.

Цель: отработка практических навыков оформления технологической карты туристского путешествия.

Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Выполнение практического задания.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Для чего необходима технологическая документация туров?
2. Назовите полный список технологических документов тура (в соответствии с ГОСТ Р).

Задание: оформите технологическую карту разработанного вами на предыдущем практическом занятии маршрута туристского путешествия (один по выбору).

*Технологическая карта* туристского маршрута – основной документ наглядно и лаконично дающий все необходимые для работы сведения и данные по туру. В

ряде случаев (в зависимости от специфики маршрута и обслуживания) некоторые пункты могут быть опущены.

Технологическая карта туристского маршрута составляется работниками туристической фирмы, подписывается руководителем предприятия, обслуживающего маршрут, скрепляется печатью.

В шапке технологической карты указывается наименование туристского предприятия, обслуживающего маршрут.

Далее указывается следующая информация:

- «*Наименование маршрута*» – от названия маршрута зависит его популярность, поэтому оно должно быть образным, ярким и отражать характерные особенности маршрута;
- «*Вид маршрута*» – записывается основной вид транспорта: железнодорожный, автобусный, авиационный, теплоходный. При условии использования автобуса указывается принадлежность транспорта – собственный или арендованный;
- «*Протяженность маршрута (км)*» – указывается общий километраж на автобусном, пешеходном, конном и тому подобных маршрутах на основании акта замера протяженности маршрута. Позиции «*в том числе пешком (на лыжах)*» и «*на лодках (на плотах)*» заполняются только в случае разработки спортивных маршрутов;
- «*Продолжительность маршрута (в сутках)*» – соответствует количеству дней, указанных в графике движения по маршруту, приведенному в третьем разделе карты;
- «*Число туристских групп*» – должно соответствовать количеству рейсов (групп), указанному в договоре с соответствующим предприятием на обслуживание туристов;
- «*Число туристов в группе*» – указывается запланированное число человек в группе. В это число не включаются руководитель туристской группы, водители автобуса, гиды-переводчики, инструкторы и экскурсоводы;
- «*Всего туристов по маршруту*» – приводится количество туристов по маршруту, которое определяется путем умножения количества туристских рейсов (групп) на число туристов в рейсе (группе);
- «*Всего человеко-дней обслуживания*» – указывается общее количество человеко-дней (считать следует по ночлегам) по данному маршруту, которое определяется путем умножения общего количества туристов на продолжительность обслуживания в календарных днях, предусмотренных туром;
- «*Начало обслуживания на маршруте первой группы*» – приводится дата планируемого начала работы на маршруте (начало сезона);
- «*Начало обслуживания на маршруте последней группы*» – указывается дата вылета (выезда, выхода) на маршрут последней группы в сезоне, в году, в иной планируемый период;

- «*Конец обслуживания последней группы*» – отмечается дата последних суток (дня) планируемого пребывания туристов на данном маршруте в сезоне, в году, в иной планируемый период;
- «*Стоимость путевки*» – для того чтобы заполнить эту строку, необходимо произвести расчет стоимости тура на группу и на одного туриста. Чаще всего стоимость путевки определяется по затратному методу, т.е. расчет стоимости тура производится суммированием себестоимостей каждой отдельной услуги и нормативно заложенного процента прибыли (он обычно составляет для туроператора 15-20% от себестоимости тура). В современном маркетинге используются и другие схемы формирования цены туристского продукта;
- «*Программа обслуживания на маршруте*» – условно обозначается, в каком пункте маршрута, в течение какого промежутка времени и какие виды услуг предоставляются туристам. Также перечисляются предприятия-партнеры, предоставляющие указанные услуги на основании заключенных договоров. В программе указывается точное наименование тем экскурсий, прогулок, походов, продолжительности мероприятий; перечисляются услуги, предоставляемые туристам в каждом пункте в соответствии с запланированной программой обслуживания на данном маршруте, включая услуги сопровождающего группы (информационные услуги, инструктажи, путевая информация и т.д.);
- «*Карта (схема) маршрута*» – создается при необходимости. Это изображение фрагмента географической карты или схемы, где обозначен маршрут, который проделает туристическая группа, как на транспорте, так и на пешеходной части маршрута.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 11

Тема: Оформление информационного листка.

Цель: отработка практических навыков оформления информационного листка туристского путешествия.

Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Выполнение практического задания.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Какие требования предъявляются к информационному листку?
2. Какая обязательная и дополнительная информация включается в информационный листок туристского путешествия?

Задание: оформите информационный листок туристского путешествия по одному из маршрутов (по выбору):

- экскурсионно-познавательный тур в г. Пекин (КНР);
- рекреационный тур (отдых на море) – курорт Нячанг (Вьетнам), Паттайя (Таиланд), Бэйдайхэ (КНР);
- лечебно-оздоровительный тур на курорт Удалянчи (КНР);
- автобусный тур «Золотое кольцо России»;
- отдых в экзотических странах – Марокко, Куба, Доминикана, Индонезия, Малайзия;
- круиз по Средиземному морю;
- сплав по Алтаю;
- детский отдых в Болгарии (Грин Парк).

*Информационный листок* к туру представляет собой документ, который создается туроператором (или турагентом) и содержит следующие сведения:

- о программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения;
- об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания;
- об услугах по перевозке туриста в стране (месте) временного пребывания;
- о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника;
- о дополнительных услугах.

Кроме указанных сведений о потребительских свойствах (качестве) турпродукта информация о нем в обязательном порядке должна содержать следующие данные:

- правила въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;
- основные документы, необходимые для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- информацию об обычаях местного населения, религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристического показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- информацию о порядке доступа к туристическим ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- информацию об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;
- информацию о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя, в случае если он предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горных и труднопроходимых местностей,

спелеологических и водных объектов), а также занятие экстремальными видами туризма и спорта и др.;

- таможенные, пограничные, медицинские, санитарно-эпидемиологические и иные правила (в объеме, необходимом для совершения путешествия);
- место нахождения, почтовые адреса и номера контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровью, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда его имуществу;
- адрес (место пребывания) и номер контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан, в случае если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;
- национальные и религиозные особенности страны (места) временного пребывания;
- информацию об иных особенностях путешествия.

Конкретное содержание информационного листка и его объем определяются составителями самостоятельно. В среднем для разных направлений и стран он составляет от одной до пяти-шести страниц печатного текста. Информационный листок может вручаться туристу как в момент заключения договора реализации туристского продукта, так и при выдаче пакета документов для выезда (вылета).

Содержание информационного листка может быть весьма различным в зависимости от типа турпродукта. Например, для поездки в одну из европейских столиц туристу важно знать правила пользования общественным транспортом: как приобрести проездные билеты, каких видов они бывают, каков штраф за неоплаченный проезд и т.д.

При продаже тура с целью отдыха на море важнейшая информация касается безопасности во время морского купания (необходимо наличие предупреждения о морских ежах, характере дна и т.д.), климатических и погодных условий.

При реализации автобусных туров очень важны правила поведения туриста в автобусе.

Если турист приобретает тур, включающий морское путешествие, то в информационном листке могут быть отражены некоторые правила его поведения на морском судне, рекомендации по предотвращению эффекта укачивания и т.д.

Если турист отправляется в тур типа «поезд + автобус» с посещением большого количества стран, то подробная информация о каждой из этих стран нецелесообразна. В таком случае важнее дать программу тура, указать перечень объектов посещения, развлекательных и познавательных мероприятий на маршруте, стоимость дополнительных услуг.

При посещении экзотических жарких стран актуальной будет более подробная информация о медицинских и санитарно-эпидемиологических характеристиках местности и мерах по предотвращению возможных заболеваний. Любые экзотические для обычного российского туриста направления потребуют уделить достаточно много внимания информации о культурных и религиозных традициях, правилах и обычаях населения этих стран и т.д.

#### Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 12**

Тема: Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура и определение цены турпродукта.

Цель: отработка практических навыков расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура и определение цены турпродукта.

#### Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Выполнение практического задания.

#### Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Какие стратегии лежат в основе определения цены турпродукта?
2. Какими критериями руководствуются туроператоры при определении стоимости тура?

Задание: рассчитайте себестоимость услуг, включенных в состав тура и определите конечную цену турпродукта. Полученные данные оформите в таблицу «Калькуляция стоимости тура».

*Калькуляция* - определение затрат в стоимостной (денежной) форме на производство единицы или группы единиц изделий, или на отдельные виды производств. Калькуляция даёт возможность определить плановую или фактическую себестоимость объекта или изделия и является основой для их оценки. Калькуляция служит основой для определения средних издержек производства и установления себестоимости продукции.

*Переменные затраты* - затраты, величина которых зависит от объёма выпуска продукции. Противопоставляются постоянным затратам, с которыми в сумме составляют общие затраты. Основным признаком, по которому можно определить, являются ли затраты переменными, является их исчезновение при остановке производства.

Переменные затраты - это затраты которые варьируются от объема деятельности. Также это затраты на питание, проживание, проезд и экскурсии.

*Постоянные затраты* - элемент модели точки безубыточности, представляющий собой затраты, которые не зависят от величины объёма выпуска, противопоставляемые переменным затратам, с которыми в сумме составляют общие



затраты. Увеличение объёмов производства приводит к уменьшению постоянных расходов, приходящихся на единицу продукции, что повышает прибыль с единицы продукции за счёт положительного эффекта масштаба.

Постоянные затраты - это затраты относительно стабильные и связанные с организацией труда. Например: аренда рабочего помещения, ксерокс и печать бумаг, канцелярия и т.д.

Калькуляция стоимости тура  
на группу \_\_\_\_\_ человек

по маршруту \_\_\_\_\_  
продолжительность \_\_\_\_\_ дней/ \_\_\_\_\_ ночи

Наименование калькуляционных статей	Показатели		
	%	в стоимостном выражении руб.	
		на группу	на 1 чел.
Транспортные расходы			
Расходы на проживание			
Расходы на питание			
Расходы на экскурсионную программу			
Итого прямых затрат			
Косвенные расходы туроператора	5		
Затраты по сбыту и реализации	5		
Полная себестоимость			
НДС	18		
Прибыль	15		
Продажная цена			

1. Рассчитайте себестоимость услуг, включенных в состав тура, и определите конечную цену турпродукта для группы иностранных туристов. Полученные данные оформите в таблицу «Калькуляция стоимости тура».

В город Благовещенск на 3 дня/2 ночи приезжает группа туристов из Китая в количестве 32 человека + 1 руководитель группы.

В программе тура предусмотрено:

День	Время	Мероприятия
1 день	9.00	Встреча на таможне, трансфер в гостиницу «Азия», заселение в гостиницу.
	10.00 – 13.00	Обзорная экскурсия по городу (3 часа).
	13.00 – 14.00	Обед в кафе «Париж 1930».
	14.30 – 16.30	Экскурсия в Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского.
	17.00 – 20.00	Шопинг ТЦ «Острова», ужин (за свой счет).
	с 20.00	Свободное время.
2 день	9.00 – 10.00	Завтрак в гостинице.



	10.30 – 12.30	Экскурсия на кондитерскую фабрику «Зея».
	13.00 – 14.00	Обед в кафе «Париж 1930».
	14.30 – 16.30	Экскурсия в Областной дом Народного творчества, мастер-класс в гончарной мастерской.
	17.00 – 18.30	Концерт народного ансамбля Областного дома Народного творчества
	19.00 – 20.00	Ужин кафе «Париж 1930».
	с 20.00	Свободное время.
3 день	8.30 – 9.30	Завтрак в гостинице.
	10.00 – 11.30	Экскурсия в Музей Динозавров
	12.00 – 12.30	Сдача номеров, выезд из гостиницы
	12.30	Отправление на таможенную

Справочная информация:

1. Аренда автобуса – автотранспортное предприятие «Атмосфера», автобус Хагер, 35 мест, аренда 2000 рублей в час.

2. Размещение туристов – гостиница «Азия», одноместный стандарт – одноместный, однокомнатный номер с одной 1,5-спальной кроватью, площадь номера 9 кв.м. Всего в гостинице 30 номеров данного типа. Окна всех номеров выходят на набережную реки Амур и г. Хэйхэ (КНР). Цена: сутки – 2500 рублей/пол-суток – 1800 рублей; полулюкс – двухместный, однокомнатный номер с двумя 1,5-спальными кроватями. Площадь номеров 32 – 48 кв.м. В номерах данной категории имеются журнальный столик, диван и кресла. Из окон большинства номеров открывается вид на северную часть города Благовещенска. Всего номеров – 24 (из них с балконом-1). Цена: сутки – 5000 рублей, пол-суток – 3200 рублей.

Примечание: сутки – завтрак включен в стоимость номера, пол-суток – завтрак не включен в стоимость номера.

Время заезда в отеле – 12:00. В случае заезда в период с 06:00 до 12:00 дополнительно взимается 30% от стоимости номера. Время выезда в отеле – 12:00. Если планируется выехать позже назначенного часа, следует оплатить дополнительно 50% от стоимости номера.

При поселении в гостиницу взимается депозит в размере 2000 рублей. Депозит вносится наличными при заселении.

3. Питание: ресторан «Париж 1930», обед – 460 рублей, ужин – 320 рублей.

4. Экскурсии: экскурсия в Амурский областной краеведческий музей им. Г.С. Новикова-Даурского, продолжительность экскурсии – 2 часа, стоимость для иностранных туристов – 300 рублей; экскурсия на кондитерскую фабрику «Зея», продолжительность 2 часа, стоимость 450 рублей; экскурсия в Областной дом Народного творчества, мастер-класс в гончарной мастерской, продолжительность 2 часа, стоимость 450 рублей; концерт народного ансамбля Областного дома Народного творчества, продолжительность полтора часа, стоимость 250 рублей; экскурсия в Музей Динозавров, продолжительность полтора часа, стоимость 250 рублей.

2. Рассчитайте себестоимость услуг, включенных в состав тура, разработанного вами на предыдущем практическом занятии, и определите конечную цену турпродукта. Полученные данные оформите в таблицу «Калькуляция стоимости тура».

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 13

Тема: Этапы формирования сбытовой сети.

Цель: отработка практических навыков формирования сбытовой сети туроператора.

Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Выполнение практического задания.
3. Обсуждение результатов работы.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Назовите основные каналы реализации туристского продукта.
2. Чем отличаются внутренние и внешние каналы сбыта?
3. Назовите формы организации сбыта туристского продукта.
4. Что представляют собственные бюро продаж и каковы их основные функции?
5. Охарактеризуйте контрагентскую сеть и назовите основные условия агентских соглашений.

Задание 1. Проанализируйте приведенные ниже схемы рыночных каналов продвижения туристского продукта туроператора. Дайте их характеристику.

ТОр → Турист

ТОр → ТА → Турист

ТОр → ТОи → ТА → Турист

ТОр → ТОи → ТОо → ТА → Турист

ТОр → ТОи → ТОо → ТА → А → Турист

Задание 2. Проанализируйте каналы продвижения туристского продукта крупнейших московских туроператоров. Какая из приведенных выше схем наиболее соответствует их деятельности? Свой ответ аргументируйте.

Задание 3. Проанализируйте каналы продвижения туристского продукта крупнейших туроператоров Амурской области. Какая из приведенных выше схем наиболее соответствует их деятельности? Свой ответ аргументируйте.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме,

имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 14

Тема: Поиск партнеров по сбыту.

Цель: отработка практических навыков поиска партнеров по сбыту туристского продукта.

### Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Выполнение практического задания.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Какие основные моменты необходимо учитывать при подборе партнеров по сбыту?
2. Что такое правоспособность фирмы и каковы способы ее подтверждения?
3. Что такое кредитоспособность фирмы и каковы способы ее подтверждения?
4. Что такое дееспособность потенциального партнера (агентства) и каковы способы ее оценки?
5. Какие факторы принимаются во внимание при подборе партнеров по сбыту?

Задание: используя базы данных сайтов туристических фирм и ресурсы Интернет изучите деловые качества туристской фирмы – предполагаемого партнера по сбыту турпродукта. Информацию соберите по следующему плану:

- полные юридические названия и адрес фирмы;
- организационно-правовая форма (форма собственности);
- каким официальным документом подтверждается юридический статус турфирмы, номер, дата выдачи и срок действия документа;
- год создания турфирмы;
- наличие страхования финансовой ответственности турфирмы;
- размер уставного капитала (если этот показатель не является конфиденциальным);
- наличие основных фондов (собственное здание, гостиница, автотранспортные средства и др.);
- виды основной деятельности (направление или прием туристов, специализация по видам туризма);
- примерный размер годового оборота в разбивке по статьям (продажа туров, транспортных документов, отдельных услуг, страхование и др.);
- на каких рынках работает фирма (территория, рыночные сегменты);
- наименование банка, в котором открыт счет турфирмы;
- членство турфирмы в национальных ассоциации туристических агентств и в других туристических организациях;
- наличие у турфирмы аккредитации со стороны транспортных компаний;
- подробная информация об агентской сети (количество собственных и уполномоченных агентств, их территориальное размещение);
- виды и объемы рекламы, использование электронной рекламы;

- численность персонала и организационная структура турфирмы.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 15

Тема: Выбор посредников и определение приемлемой работы с ними.

Цель: отработка практических навыков выбора форм работы между туроператором и турагентом на основе агентского соглашения.

Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Выполнение практического задания.
3. Обсуждение результатов работы.

Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Что такое агентское соглашение?
2. Каким нормативным актом РФ регламентируется заключение агентских соглашений между туроператором и турагентом?
3. Какие правила и нормы применяются к агентским соглашениям туроператора и турагента?
4. Каков порядок оформления агентского соглашения?

Задание 1. Проанализируйте приведенные ниже ситуации, определите приемлемые формы работы между туроператором и турагентом.

1. Турагент продает туристский продукт от имени и по поручению туроператора («названный принципал»). Турагент предлагает туристу на выбор множество туров различных туроператоров, продает фирменные ваучеры туроператоров, руководствуясь генеральным каталогом и пользуясь средствами оперативной связи для подтверждения продажи тура. Турист уплачивает деньги агенту, хотя возможен вариант, когда турист самостоятельно через банк или отделение связи переводит деньги туроператору, который затем выплачивает комиссионные агенту.

Вся ответственность за туристский продукт лежит на туроператоре, и турагент формально перед туристом никакой ответственности не несет.

2. Турагент продает туристский продукт по поручению туроператора, но от своего имени, однако упоминая о нем, и указывая все его исходные данные и туристский продукт («неназванный принципал»).

Туристическое агентство самостоятельно заключает с туристом договор и выдает именной ваучер на своем фирменном бланке, где указывает данные туристской поездки и ее организатора. Агент производит все расчеты с туристом и может предоставлять ему определенные услуги.

Турагент, в зависимости от условий соглашения, может перечислять полностью средства, полученные от туриста, и затем получать от

туроператора комиссионные или же вычитать свои комиссионные при расчетах с туроператором за тур.

Поскольку туроператор (принципал) не имеет документально закреплённых отношений с туристом, все претензии по туристскому продукту, если таковые возникнут, турист должен предъявлять турагенту, который далее по регрессному иску передаст эти требования туроператору.

3. Турагент, расположенный в другом регионе, берет на себя часть туроператорских функций и продает собственный туристский продукт, поглощающий продукт туроператора. Туроператор при этом не называется («нераскрытый принципал»). Агент продает сложный, многозвенный туристский продукт (тур), включающий услуги по оформлению документов, перевозке туристов к месту отправления в зарубежный тур (например, из Благовещенска в Москву), предоставляя гостиничные, дополнительные экскурсионные и иные услуги, организуя его перевозку из страны назначения к месту обслуживания. Зарубежная поездка является одним из звеньев в этой большой цепи.

Туроператоров (принципалов) как соисполнителей в данном случае может быть несколько. Ваучер выпускается на фирменном бланке агента, и вся ответственность перед туристом за совокупный тур лежит на нем.

Задание 2. Проанализируйте образец текста агентского соглашения и определите:

1. Что является предметом и объектом данного агентского соглашения?
2. Каковы обязательства туроператора по данному договору?
3. Каковы обязательства турагента по данному договору?
4. Каков порядок взаиморасчетов сторон по данному договору?
5. Какую ответственность несет турагент в случае ненадлежащего исполнения обязательств по данному договору?
6. Какую ответственность несет туроператор в случае ненадлежащего исполнения обязательств по данному договору?
7. Каков порядок разрешения споров между туроператором и турагентом по данному соглашению?

Задание 3. Составьте текст агентского соглашения между туроператором (г. Москва) и турагентством (г. Благовещенск) по реализации нового туристского продукта – приключенческий тур в Крым «По следам героев произведения «Человек-Амфибия»», продолжительность 7 дней, стоимость тура 20000 рублей. Данные для оформления агентского соглашения возьмите произвольные (описание участников соглашения и реквизиты сторон).

Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16

Тема: Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.

Цель: отработка практических навыков оформления документов на получение визы для российских граждан и регистрации иностранных граждан в РФ.

### Ход занятия

1. Опрос по теме.
2. Выполнение практического задания.

#### Вопросы для повторения и контроля усвоения теоретического материала:

1. Что такое референс? Для чего он нужен и как его получить?
2. Какие документы необходимо представить в МИД России для регистрации на оказание консульских услуг?
3. Какой документ и на какой срок выдается после регистрации в МИД России? Каков порядок его переоформления?
4. В каких случаях МИД России может отказать в регистрации?
5. Какой документ является основанием для рассмотрения вопроса о выдаче российской визы иностранным гражданам и лицам без гражданства в общем порядке? Где он оформляется?
6. Какой документ является основанием для рассмотрения вопроса о выдаче российской визы иностранным гражданам и лицам без гражданства, посещающим РФ с целью туризма? Где и как он оформляется?
7. Какова технология приглашения иностранных туристов?
8. Какие документы необходимо предъявить иностранцу при обращении в российское консульство за туристской визой?

Задание 1. Оформите анкету-заявление для получения Шенгенской визы. Данные произвольные.

Задание 2. Оформите анкету для получения групповой визы для группы туристов, выезжающих в Китай. Данные произвольные.

Задание 3. Оформите бланк подтверждения о приеме иностранного туриста в РФ. Данные произвольные.

Задание 4. Оформите бланк подтверждения о приеме группы иностранных туристов в РФ. Данные произвольные.

#### Критерии оценки:

Оценка «отлично» ставится, если работа выполнена правильно, в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, без ошибок; «хорошо» – работа выполнена в соответствии с предъявляемыми требованиями, в полном объеме, имеются 1-2 ошибки; «удовлетворительно» – работа выполнена не в полном объеме, имеются 3-4 ошибки; «неудовлетворительно» – работа выполнена не правильно.

## СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

### **Нормативно-правовые акты:**

1. Федеральный закон РФ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ (в ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 28.07.2012).
3. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Утверждены постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452.
4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490 (ред. от 06.10.2011).

### **Основные источники:**

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.
2. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КНОРУС, 2008. – 200 с.

### **Периодические издания:**

1. Современные проблемы сервиса и туризма (журнал).
2. Турбизнес (журнал).
3. Горячая линия туризма (журнал).
4. Туринфо (туристская информационная газета).
5. ТТГ (туристская деловая газета).
6. Туризм: практика, проблемы, перспективы (журнал).
7. Туризм: право и экономика (журнал).
8. Вестник РМАТ (журнал).
9. Вестник Национальной академии туризма (журнал).

### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. Сайт Российской гостиничной ассоциации – <http://www.rha.ru>
2. «Турбизнес» – журнал для специалистов туристической отрасли – <http://tourbus.ru>
3. Научная электронная библиотека – доступ к полным текстам периодических изданий по всем направлениям научных дисциплин – <http://elibrary.ru/>
4. Официальный сайт компании «Консультант Плюс: специальная подборка правовых документов и учебных материалов для студентов юридических, финансовых и экономических специальностей» - <http://www.consultant.ru/>
5. Официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма – <http://www.rostourunion.ru/>