

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 6 от «20» июня 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж
отраслевых технологий и
предпринимательства»

_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-60-2П от «01» июля 2024 г.

ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

43.02.16 Туризм и гостеприимство

на базе основного общего образования

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Зам. директора по УР _____/Миля Е.В. /
Подпись

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0088911C41FA5D19436198A88477B1D05F
Владелец: Журова Наталья Валерьевна
Действителен: с 28.05.2024 до 21.08.2025

Красноярск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка
2. Общие рекомендации по выполнению и оформлению практических занятий и лабораторных работ
3. Методика проведения практических занятий и лабораторных работ
4. Содержание практических занятий и лабораторных работ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Методические указания к проведению практических занятий и лабораторных работ по учебной дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, предназначены для обучающихся СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Уровень профессиональной подготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, определяемый ФГОС СПО, предусматривает владение практическими навыками выбора материалов для профессиональной деятельности.

Особое значение практические занятия и лабораторные работы имеют при формировании и развитии ОК и ПК, освоении умений и знаний.

Код	Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	умение выражать свои мысли, грамотно аргументировать свою позицию; точность выполнения предложенных преподавателем заданий, а также рациональность организации собственной учебной деятельности, рациональность распределения времени; организовать и использовать деятельность, применяя методы и способы решения профессиональных задач
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	способность нахождения и использования информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;	определение траектории профессионального развития и самообразования; применение современной научной иностранной профессиональной терминологии
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	правильность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения, брать на себя ответственность за работу команды; соблюдение норм профессиональной этики при работе в команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	грамотное устное и письменное изложение своих мыслей на по профессиональной тематике
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных	демонстрация представления своего мнения с соблюдением этических норм и общечеловеческих ценностей

	и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;	
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;	использование знаний в общих вопросах необходимости и принципах использования пищевых добавок и БАД для соблюдения правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;	сохранение и укрепление здоровья посредством использования средств физической культуры
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности

Код и наименование профессиональной компетенции	Показатели освоения профессиональной компетенции
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умения: Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть культурой межличностного общения Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; Владеть культурой межличностного общения Знания:

	Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организация работы с запросами туристов Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности

2. ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Лабораторные (практические) работы выполняются обучающимися по графику, составленному в соответствии с рабочей программой учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

Результат изучения учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве зависит от содержания лабораторных работ, которые соответствуют более глубокому освоению дисциплины, закреплению теоретических знаний и прививают обучающимся практические навыки самостоятельной работы.

Задача лабораторных работ – закрепить теоретические знания обучающихся.

Согласно учебному плану по специальности и программы учебной дисциплины на лабораторные занятия обучающихся выделено 32 академических часа, из них:

Наименование раздела, номер и тема практического занятия (лабораторной работы) ¹	Количество часов
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	
Лабораторная работа № 1 «Характеристика основных показателей услуг»	4*

¹ При реализации дисциплины частично в форме практической подготовки необходимо отметить (*) объем часов практических занятий (лабораторных работ) реализуемых в форме практической подготовки.

Лабораторная работа № 2 «Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда; динамика потребительского спроса на продукцию или услуги»	6*
Лабораторная работа № 3 «Организация деятельности предприятия сервиса: маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства»	6*
Лабораторная работа № 4 «Характеристика классификации потребностей в услугах»	4*
Лабораторная работа № 5 «Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии»	4*
Раздел 2. Организация сервисной деятельности	
Лабораторная работа № 6 «Определение качества сервисных услуг»	2*
Лабораторная работа № 7 «Анализ туристских фирм города. Специфика работы»	2*
Лабораторная работа № 8 «Технология разработки стандартов организации; методы контроля и оценки качества гостиничных услуг»	2*
Лабораторная работа № 9 «Разработка рекламного материала и презентация турпродукта»	2*
ИТОГО:	32*

3. МЕТОДИКА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Целью лабораторных занятий является приобретение практических навыков по услугам в современной экономике и их особенности как товара; по рынку услуг и его особенностях. Особенности покупательского риска в сфере услуг. Изучить систему контроля качества услуг, маркетинговая среда.

Исходя, из поставленных целей в работе будут решаться следующие задачи:

Закрепление знаний:

- Истории и теории в сфере туризма и гостеприимства;
- классификаций услуг и сервиса;
- методов мониторинга рынка услуг;
- правил обслуживания потребителей услуг.

Ознакомиться:

- с системой контроля качества услуг;
- с гарантийное обслуживанием: принципами и функциями гарантии;
- с составлением Договоров на оказание услуг.

При выполнении лабораторной работы формируются навыки:

- описывать методы мониторинга рынка услуг;
- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды учебных изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учётом особенностей изучаемой дисциплины;

Научиться пользоваться:

- нормативной и учебной документацией;

Работа обучающихся проводится самостоятельно, индивидуально, затем оформляется и защищается у преподавателя.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ И ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

Лабораторная работа №1

Тема: «Характеристика основных показателей услуг» (4 часа)

Цель: провести сравнительный анализ основных показателей услуг из печатных и электронных СМИ.

Практическое задание. Используя конкретную статистическую документацию (таблицы), обсудить вопросы:

1. Структура услуг.
2. Подушевой показатель.
3. Удельный вес.
4. Индекс физического объема.
5. Динамика за несколько лет (рост, падение).

Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм (разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).

Критерии оценивания:

«5» - задания выполнены качественно и в полном объеме без ошибок с соблюдением всех рабочих этапов.

«4» - задания выполнены качественно и в полном объеме с соблюдением всех рабочих этапов, но имеются незначительные недочёты.

«3» - все рабочие этапы соблюдены, но задания выполнены не в полном объеме и с ошибками.

«2» - задания выполнены не качественно с ошибками и нарушением этапов работы.

Лабораторная работа №2

Тема: «Организация деятельности предприятия сервиса: сегментирование рынка труда; динамика потребительского спроса на продукцию или услугу» (6 часов)

Цель: научиться работать с нормативно-технической документацией; применять методики самостоятельной работы с учётом особенностей изучаемой дисциплины.

Практическое задание.

Задание №1. Внимательно изучить текст и выполнить задание №2.

Инструкционная карта

Фирма Inter Tourist существует с 1976 г. Она проводит исследования возможностей рынка и оказывает маркетинговые консультационные услуги организациям, специализирующимся в области туризма. Одним из ее недавних клиентов была крупнейшая европейская авиакомпания, интересовавшаяся представлением американцев о тех странах, в которые они летают. После того как Inter Tourist сформулировала основные характеристики «стран назначения», авиакомпании было легче разработать маркетинговую программу, позволившую увеличить количество туристов, пользующихся ее услугами. Фирма Globally Unique Travel, которая является одним из постоянных заказчиков Inter Tourist, попросила вице-президента оценить, насколько заинтересованы американские туристы в поездках на голландские и австралийские фермы. Globally Unique Travel давно известна в индустрии туризма своими высокими ценами и, как видно из ее названия, уникальными турами для наиболее разборчивых и богатых американских путешественников. Один из агентов фирмы, имеющий богатый опыт работы в Голландии и Австралии, был уверен в том, что американцев заинтересуют туристические поездки на фермы.

Он всегда был в курсе всех изменений в жизни американцев и считал, что некоторые из них помогут задуманному им делу. Американцев все больше интересовал здоровый образ жизни, возвращение «к основам» и активный отдых. Голландские фермы могли быть интересны для путешественников тем, что они были маленькими, семейными, живописными и внешне напоминали картины старых голландских мастеров. Фермы, расположенные возле Амстердама, уже пользующиеся популярностью среди американских туристов, особенно очаровательны. Более того, благодаря голландской системе образования почти на каждой ферме по крайней мере один

член семьи говорит по-английски. Австралийские фермы отличаются от голландских. Как правило, они крупные, «даже по техасским стандартам».

Австралийские фермы (или поместья) обычно используются как для выращивания крупного рогатого скота, так и для сбора урожая зерновых. На этих фермах есть больше возможностей проведения активного отдыха, от катания верхом до прогулок на природе. 10 Фермерский туризм всегда был очень популярным в Европе и в Австралии. В обоих регионах специальные правительственные агентства информировали фермеров о том, что необходимо для нормального отдыха туристов. Эти же агентства стимулировали спрос на такого рода туризм (особенно в Европе). Фермерский туризм благоприятно сказался как на доходах фермеров, так и на здоровье туристов. Идея фермерского туризма была новой для Америки.

Исследования в этой области уже были проведены в Голландии и Австралии. В результате были выявлены следующие рыночные сегменты: семьи, искатели волнующих впечатлений, любители фермерского образа жизни и отдыха на свежем воздухе. По итогам европейского исследования большинство потенциальных туристов ранее уже проводили отпуск на ферме и около 60% из них имеют детей в возрасте до 16 лет.

Согласно исследованиям в сегменте «желающие отдыхать на ферме» преобладают одинокие люди старшего возраста без детей и, хотя они желают испытать на себе, что такое жить в сельской местности, в то же время они не хотят «пачкать руки».

Задание №2. Ответить на вопросы:

1. Как вы считаете, с какими основными проблемами придется столкнуться компании при проведении этого исследования?
2. Предложите метод изучения предпочтений американских туристов.
3. Какие способы продвижения нового вида туризма на американский рынок можно использовать?
4. Разработайте аргументы позиционирования нового предложения с учетом сегментации рынка туристов.

Критерии оценивания:

«5» - задания выполнены качественно и в полном объеме без ошибок с соблюдением всех рабочих этапов.

«4» - задания выполнены качественно и в полном объеме с соблюдением всех рабочих этапов, но имеются незначительные недочёты.

«3» - все рабочие этапы соблюдены, но задания выполнены не в полном объеме и с ошибками.

«2» - задания выполнены не качественно с ошибками и нарушением этапов работы.

Лабораторная работа №3

Тема: «Организация деятельности предприятия сервиса: маркетинговая среда предприятия в сфере туризма и гостеприимства» (6 часов)

Цель: научиться работать с нормативно-технической документацией; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки).

Практическое задание. Выполнить работу и сделать отчет. Данная работа выполняется письменно.

Задание 1. Оформить договор с туристом о реализации туристского продукта.

Критерии оценивания:

«5» - задания выполнены качественно и в полном объеме без ошибок с соблюдением всех рабочих этапов.

- «4» - задания выполнены качественно и в полном объёме с соблюдением всех рабочих этапов, но имеются незначительные недочёты.
«3» - все рабочие этапы соблюдены, но задания выполнены не в полном объёме и с ошибками.
«2» - задания выполнены не качественно с ошибками и нарушением этапов работы.

Лабораторная работа №4

Тема: «Характеристика классификации потребностей в услугах» (4 часа)

Цель: изучение классификаций потребностей в услугах, выделение специфики.

Практическое задание. Используя специальную литературу, охарактеризовать потребности:

1. По функциональному назначению.
2. По субъекту.
3. Местного и временно проживающего населения.
4. По источникам удовлетворения.
5. По частоте возникновения.
6. По сезонности.
7. Характеристика основных задач современного сервиса применительно к сферам деятельности.

Практическое занятие проводится с применением интерактивных форм (разноуровневые задания, работа в малых группах, дискуссия).

Критерии оценивания:

- «5» - задания выполнены качественно и в полном объёме без ошибок с соблюдением всех рабочих этапов.
«4» - задания выполнены качественно и в полном объёме с соблюдением всех рабочих этапов, но имеются незначительные недочёты.
«3» - все рабочие этапы соблюдены, но задания выполнены не в полном объёме и с ошибками.
«2» - задания выполнены не качественно с ошибками и нарушением этапов работы.

Лабораторная работа №5

Тема: «Гарантийное обслуживание: принципы и функции гарантии. Права потребителей при оказании услуг (выполнении работ)» (4 часа)

Цель: изучение прав потребителей при оказании услуг (выполнении работ).

Практические задания.

1. Внимательно прочитать текст в задачах, представленных ниже и дать правильный ответ на сложившуюся ситуацию.
2. Ответить на вопросы для самоконтроля в тетради письменно.

Практические задания.

Задача № 1.

15 октября г-н Цепов В.В. должен был вылететь самолетом из г. Екатеринбурга в г. Москву. Однако за пять минут до регистрации билетов администрация аэропорта сообщила, что из-за отсутствия топлива рейс задерживается до девяти часов утра следующего дня. Г-н Цепов, не желая ждать рейса в здании аэропорта, отправился в гостиницу. По прибытии в Москву, г-н Цепов обратился в суд с иском о взыскании с авиакомпании неустойки за просрочку оказания услуг, возмещения убытков, включающих возмещение понесенных расходов на проживание в гостинице, ужин в ресторане, игру в казино, а также компенсации причиненного ему морального вреда. Нарушены ли в приведенном случае права потребителя?

Вправе ли потребитель требовать уплаты неустойки при задержке рейса авиаперевозчиком?

В каких случаях авиаперевозчик не несет ответственности за задержку рейса?

Какое решение примет суд?

Задача № 2.

Общество потребителей предъявило в суд иск о защите неопределенного круга потребителей – граждан, являющихся пассажирами городского общественного транспорта. Целью иска явилось желание добиться вынесения решения, запрещающего водителям об общественного транспорта выпускать пассажиров на остановках только через переднюю дверь. Суд вынес определение об отказе в приеме указанного искового заявления со следующим обоснованием. Во-первых, не определен точный круг лиц, в интересах которых подается искомое заявление. Во-вторых, у общественных объединений потребителей нет полномочий для подачи подобных исков. Правомерно ли данное определение суда?

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие гражданско-правовые договоры оформляют отношения с участием потребителей при выполнении работ и оказании услуг?
2. Каково содержание понятия «услуга»?
3. Каково содержание понятия «работа»?
4. Что понимается под сроком выполнения работ (оказания услуг)?
5. В чем выражается особенность порядка определения сроков выполнения работ (оказания услуг)?
6. Каковы последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)?
7. В чем выражаются последствия обнаружения недостатков в работе (услуге)?
8. Каков порядок безвозмездного устранения недостатков исполнителем?
9. Какова особенность имущественной ответственности исполнителя за просрочку устранения недостатков в выполненной работе (услуге)?
10. В чем заключается право потребителя на расторжение договора о выполнении работы (оказании услуги)?

Критерии оценивания:

«5» - задания выполнены качественно и в полном объеме без ошибок с соблюдением всех рабочих этапов.

«4» - задания выполнены качественно и в полном объеме с соблюдением всех рабочих этапов, но имеются незначительные недочёты.

«3» - все рабочие этапы соблюдены, но задания выполнены не в полном объеме и с ошибками.

«2» - задания выполнены не качественно с ошибками и нарушением этапов работы.

Лабораторная работа №6

Тема: «Определение качества сервисных услуг» (2 часа)

Цель: ознакомиться с характеристиками качества услуг.

Практическое задание. Используя конкретную документацию, обсудить вопросы:

1. Своевременность.
2. Скорость.
3. Комфортность.
4. Этика.
5. Эстетика.
6. Комплексность.
7. Информативность.
8. Достоверность.
9. Доступность.
10. Безопасность.
11. Экологичность.

Критерии оценивания:

«5» - задания выполнены качественно и в полном объеме без ошибок с соблюдением всех рабочих этапов.

«4» - задания выполнены качественно и в полном объеме с соблюдением всех рабочих этапов, но имеются незначительные недочёты.

«3» - все рабочие этапы соблюдены, но задания выполнены не в полном объеме и с ошибками.

«2» - задания выполнены не качественно с ошибками и нарушением этапов работы.

Лабораторная работа №7

Тема: «Анализ туристских фирм города. Специфика работы» (2 часа)

Цель: научиться работать с поисковыми сайтами. Изучить перечень предлагаемых продуктов, провести анализ деятельности туристских фирм города.

Практическое задание. Выполнить 2 практических задания и сделать отчёт. Данная работа выполняется письменно.

Задание 1.

Разработать критерии для сравнения видов деятельности туристских фирм.

Задание 2.

Провести анализ туристских фирм (10 туристских фирм города Красноярска).

№ п/п	Критерии	Наименование турфирмы

Задание 3.

Написать отчёт по работе.

Критерии оценки

При оценивании ответа необходимо выделить следующие элементы:

Максимальный балл 5 (отлично) даны полные развернутые ответы. Работа оформлена по всем требованиям. Разработаны критерии, сделан вывод, выявлены отличия.

Оценка 4 (хорошо) ставится в том случае, если студент оформил работу согласно требованиям. Разработаны критерии, вывод сделан не точно. Анализ проведен по 8-7 фирмам.

Оценка 3 (удовлетворительно) ставится в том случае, если студент оформил работу с недочетами по требованиям. Критерии разработаны не в полном объеме (нет конкретики), анализ проведен не в полном объеме, анализ проведен по 6 фирмам отработаны не все меньшем.

Оценка 2 (не удовлетворительно) ставится в том случае, если студент не выполнил работу вообще.

Лабораторная работа №8

Тема: «Технология разработки стандартов организации; методы контроля и оценки качества гостиничных услуг» (2 часа)

Цель: научиться работать с поисковыми сайтами; составлять договора с предприятиями по размещению туристов.

Практические задания: по заданию преподавателя каждый студент выполняет по 2 практических задания и отвечает на контрольные вопросы.

Задание № 1. Составьте проект договора с АТП, предоставляющим автобусы для обслуживания туристов на туре «Автобусом по России».

Задание № 2. Составьте проект договора с гостиницей в Москве, предоставляющей размещение туристов на туре «Русский фарфор».

Задание №3. Составьте проект договора с рестораном «Москва», обслуживающим ваших туристов питанием (основной пансион) натуре «Народные промыслы России», с указанием видов (заказное, шведский стол, комплексное обслуживание и др.) и вариантов обслуживания.

Задание № 4. Тур, составленный и подготовленный вами в предыдущих практических заданиях, действует круглый год и имеет циклический характер.

День приезда новой группы и день отъезда предыдущей не совпадают, а следуют друг за другом. Вы работаете в тур фирме С. - Петербурга и отправляете группы туристов на этот тур регулярно 2 раза в месяц. Составьте проект договора с Октябрьской железной дорогой на обеспечение туристов, путешествующих по этому маршруту, проездными железнодорожными билетами.

Задание № 5. Ваша фирма организует тур «Народные промыслы России». Собственной экскурсионной службы не имеет и заказывает экскурсии в экскурсионном бюро. Составьте проект договора изданный тур (на год) с экскурсионным бюро на обслуживание экскурсиями циклично заезжающих групп туристов.

Задание № 6. Подготовьте проект договора с музеем на посещение его группами ваших туристов по специальным заявкам.

Задание № 7. Вы работаете в туристской фирме С.-Петербурга и ведете переговоры с московским туроператором о приеме ваших туристов в Москве на туре «Русский фарфор». Разработайте проект договора между вашими туроператорскими фирмами.

Задание №8. Ответить на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Для чего нужен договор с поставщиками услуг?
2. Какими нормативно-правовыми документами национального уровня регулируются договорные отношения в туризме?
3. Какими правовыми документами международного уровня регулируются контрактные взаимоотношения в туризме?
4. Назовите основные положения договоров с поставщиками услуг и положения Типового договора.
5. Какими документами международного и национального уровня регулируются взаимоотношения туроператоров с гостиничными предприятиями?
6. Назовите виды договоров с гостиничными предприятиями, их состав и особенности.
7. Какими документами регламентируются взаимоотношения с автотранспортными предприятиями на аренду автобусов?
8. Какими нормативными актами РФ и международными документами регламентируются авиаперевозки туристов и договорные взаимоотношения с авиакомпаниями? Назовите виды договоров с авиакомпанией и их специфику.
10. Чем регламентируются железнодорожные перевозки туристов в России и на международном уровне?
11. Что должно быть отражено в договоре между рецептивным и инициативным туроператорами (ТО-ТО) при организации инклюзив-тура, заказного тура?
12. Какие основные моменты включаются в договор ТО-ТО по маршруту тура?
13. Какие виды питания могут быть утверждены в договоре ТО-ТО? Каковы существенные условия оформления сделки купли-продажи туров?
14. Каковы факультативные условия сделки ТО-ТО и следует ли их включать в договор?

Критерии оценивания:

«5» - задания выполнены качественно и в полном объёме без ошибок с соблюдением всех рабочих этапов.

«4» - задания выполнены качественно и в полном объёме с соблюдением всех рабочих этапов, но имеются незначительные недочёты.

«3» - все рабочие этапы соблюдены, но задания выполнены не в полном объёме и с ошибками.

«2» - задания выполнены не качественно с ошибками и нарушением этапов работы.

Лабораторная работа №9

Тема: «Разработка рекламного материала и презентация турпродукта» (2 часа)

Цель: отработать навыки в подготовке и проведении презентации, отработать умения по поиску информации, научиться презентовать материал.

Задание.

1. Ваша туристическая фирма с целью привлечения новых туристов решила провести презентацию по городам и районам Красноярского края: г. Канск, г. Кемерово, г. Ачинск, г. Железногорск, г. Зеленогорск, Большемуртинский район, Берёзовский район, п. Емельяново (из перечисленных районов выберите наиболее интересный для вас).

2. Разработайте буклет для демонстрации туристам и приготовьте презентацию.

Критерии оценивания:

Максимальный балл 5 (отлично). Студент выполнил задание полностью.

Презентация и буклет разработаны по правилам. Сумел заинтересовать слушателей.

Все страницы выдержаны в едином стиле, использовано 3 цвета шрифта.

Анимация присутствует только в тех местах, где она уместна и усиливает эффект восприятия текстовой части информации.

Орфографические, пунктуационные, стилистические ошибки отсутствуют.

Информация является актуальной и современной. Ключевые слова в тексте выделены, присутствует логотип туристской фирмы, адрес, телефон.

Оценка 4 (хорошо) Цвет фона хорошо соответствует цвету текста, всё можно прочесть.

Использовано 3 цвета шрифта, 1-2 страницы имеют свой стиль оформления, отличный от общего. Анимация присутствует только в тех местах, где она уместна.

Орфографические, пунктуационные, стилистические ошибки практически отсутствуют.

Содержание в целом является актуальным. Информация является актуальной и современной.

Оценка 3 (удовлетворительно). Цвет фона плохо соответствует требованиям.

Использовано более 4 цветов шрифта текста. Некоторые страницы имеют свой стиль оформления. Есть орфографические, пунктуационные, стилистические ошибки, отсутствует логотип туристской фирмы, адрес, телефон.

Оценка 2 (не удовлетворительно) отсутствие логотипа туристской фирмы, адреса, телефон.

Цвет фона не соответствует цвету текста. Каждая страница имеет свой стиль оформления.

Анимация отсутствует (или же презентация перегружена анимацией).

Информация не представляется актуальной и современной. Ключевые слова в тексте не выделены.

5. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ВЫПОЛНЕННЫХ ЛАБОРАТОРНЫХ РАБОТ

«5» - задания выполнены качественно и в полном объёме без ошибок с соблюдением всех рабочих этапов.

«4» - задания выполнены качественно и в полном объёме с соблюдением всех рабочих этапов, но имеются незначительные недочёты.

«3» - все рабочие этапы соблюдены, но задания выполнены не в полном объёме и с ошибками.
«2» - задания выполнены не качественно с ошибками и нарушением этапов работы.

Литературные источники

Основные источники:

Печатные издания:

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>
2. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность : учебник / Велединский В.Г. — Москва : Велединский, В. Г., Сервисная деятельность: учебник/ В. Г. Велединский. – Москва: КноРус, 2023. - 191 с.- ISBN 978-5-406-10346-3. URL:<https://book.ru/book/944967>. - Текст электронный.
3. Сервисная деятельность : учебник / Шаронов М.А., под ред., Герасимова Г.В., Илюхина Г.И. — Москва : КноРус, 2022. — 282 с. — ISBN 978-5-406-08846-3. — URL: <https://book.ru/book/941151>
4. Шаронов М. Сервисная деятельность: учебник/ Шаронов М. А., Герасимова Г. В., Илюхина Г. И. – Москва: КноРус, 2022. - 282 с.- ISBN 978-5-406-08846-3. - URL: <https://book.ru/book/941151> - Текст электронный.
5. Герасимова, Г. В., Сервисная деятельность для индустрии красоты: учебник/ , Г. В. Герасимова, Г. И. Илюхина. – Москва: КноРус, 2022. - 282 с. - ISBN 978-5-406-08846-3.- URL:<https://book.ru/book/941151> - Текст электронный.
6. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: учебник Москва: Дашков и К°, 2019
7. Жираткова Ж. В., Рассохина Т. В., Очилова Х. Ф. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для спо Москва: Юрайт, 2023

Дополнительные источники:

1. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности: учебное пособие Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 20162. Ферлаг, Оеткер Из Европы с любовью. 1000 лучших рецептов / Оеткер Ферлаг. - М.: Принтек, 2017. - 640 с.
2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>

Электронные издания (электронные ресурсы):

1. http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
- <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102063865&rdk=&backlink=1>
2. <http://ozpp.ru/laws2/postan/post7.html>
3. http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/9/9744/
4. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://encycl.yandex.ru>.
5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: http://elibrary.ru/project_authors.asp?

Современные профессиональные базы данных:

<https://rosstat.gov.ru/> - Федеральная служба государственной статистики.