

**Профессиональное образовательное учреждение частное
«КОЛЛЕДЖ МЕНЕДЖМЕНТА»**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ДОМАШНЕЙ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ
ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ
ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ**

**МДК 02.01. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ
ТУРИСТОВ**

для специальности 43.02.10 Туризм

Архангельск
2018

Методические рекомендации по выполнению домашней контрольной работы для студентов заочной формы обучения по МДК 02.01. Технология и организация сопровождения туристов на основе Федерального государственного стандарта (ФГОС) и рабочей программы ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов по специальности среднего профессионального образования (СПО) 43.02.10 Туризм.

Организация- разработчик: Профессиональное образовательное учреждение частное «КОЛЛЕДЖ МЕНЕДЖМЕНТА»

Разработчик: Никитина Г.А. – преподаватель ПОУЧ «Колледж менеджмента»

Рассмотрена и рекомендована
к утверждению на методической
комиссии колледжа

Протокол № от «__» _____ 20__ г.

Председатель _____ Е.В. Чистякова

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие методические указания.....	4
2 Варианты контрольной работы.....	5
3 Темы контрольной работы.....	6
4 Вопросы к экзамену по междисциплинарному курсу.....	8
5 Рекомендуемые источники информации.....	10

1 ОБЩИЕ МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Учебным планом предусмотрено изучение МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов. Студенты заочного отделения в соответствии с учебным планом по данному междисциплинарному курсу выполняют домашнюю контрольную работу, которая является одной из форм контроля уровня знаний студента в межсессионный период. Контрольная работа- самостоятельный труд студента.

Цель выполнения домашней контрольной работы- изучить, углубить, систематизировать и закрепить теоретические знания и практические навыки студентов по данному междисциплинарному курсу, проверить степень усвоения учебного материала, выработать у студента умения и навыки самостоятельного поиска, отбора необходимых источников информации, обработки, обобщения и изложения материала.

Контрольная работа носит реферативный характер.

Выполнение должно быть подробным, включать примеры и обоснование результатов теоретического анализа. По итогам выполнения делается вывод о полученных результатах.

Домашнюю контрольную работу необходимо выполнять в строгом соответствии с «Методическими рекомендациями по оформлению документов по учебной деятельности для обучающихся очно- заочной и заочной форм обучения». Методические рекомендации находятся на сайте колледжа.

Работа должна быть выполнена и сдана на проверку в сроки, установленные графиком учебного процесса.

На каждую контрольную работу преподаватель даёт письменное заключение (рецензию) и выставляет оценки «зачтено» или «незачтено». Незачтённая работа возвращается студенту с подробной рецензией, содержащей рекомендации по устранению недостатков.

По получении проверенной контрольной работы, студент должен внимательно ознакомиться с исправлениями и замечаниями, прочитать

заклучение преподавателя, сделать работу над ошибками, повторить недостаточно усвоенный материал, выполнить работу повторно по варианту, указанному преподавателем (сделать работу над ошибками) и сдать на проверку.

С результатами проверки контрольной работы студент может ознакомиться в электронном дневнике на сайте колледжа.

Выполненная надлежащим образом в установленные сроки зачетная работа является допуском для прохождения промежуточной аттестации (к экзамену, дифференцированному зачету).

2 ВАРИАНТЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Выбор варианта контрольной работы проводится в зависимости от двух последних цифр номера зачетной книжки студента. В таблице по вертикали «А» размещены цифры от 0 до 9, каждая из которых – предпоследняя цифра зачетной книжки студента. По горизонтали «Б» также размещены цифры от 0 до 9, каждая из которых – последняя цифра зачетной книжки. Пересечение вертикальной и горизонтальной линий определяет клетку с номерами вопросов и задач (ситуаций).

Например, две последние цифры номера зачетной книжки 09 (0- по вертикали, 9- по горизонтали). На пересечении горизонтальной и вертикальной линий определяем номер темы: 11.

На титульном листе домашней контрольной работы следует записать номер варианта (в данном случае- Вариант № 09). Работа, выполненная не по своему варианту считается незачтенной.

ТАБЛИЦА ВАРИАНТОВ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Б	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
А										
0	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
4	21	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
6	20	21	1	2	3	4	5	6	7	8
7	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
8	19	20	21	1	2	3	4	5	6	7
9	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

3 ТЕМЫ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Организация работы гидов, сопровождающих туристские группы
2. Государственное регулирование безопасности активных видов туризма
3. Приемы эффективного общения и культура межличностных отношений при сопровождении туристских групп.
4. Государственное регулирование услуг по организации и сопровождению детского туризма.
5. Организация деятельности горнолыжных комплексов.
6. Организация сопровождения туристских групп в экологическом туризме.
7. Требования к обеспечению личной безопасности туриста.

8. Обеспечение качества и безопасности предоставления услуг на горнолыжных комплексах.
9. Основные требования к качеству услуг питания в отеле, предоставляемых туристу.
10. Организация сопровождения туристских групп людей пожилого возраста.
11. Особенности предоставления туристских услуг на особо охраняемых природных территориях.
12. Требования к обеспечению безопасности водного туризма.
13. Требования к обеспечению информационного сопровождения туристов.
14. Организация туризма для людей с ограниченными физическими возможностями.
15. Требования к поведению гида сопровождающего туристские группы в сложных и экстремальных ситуациях.
16. Основные требования к качеству услуг размещения, предоставляемых туристу.
17. Общепринятые и специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей.
18. Конфликтные ситуации в туристских группах на турмаршрутах и способы их разрешения.
19. Требования к обеспечению безопасности в работе дайвинг – центров курортных отелей.
20. Особенности организации сопровождения туристов в круизах.
21. Правовые основы сопровождения туристов.

4 ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

1. Понятия «турпродукт», «продвижение турпродукта» и их характеристика.
2. Свойства турпродукта и его отличительные особенности от материальных товаров.
3. Виды рекламы в зависимости от ее целей.
4. Виды рекламы по месту и способу размещения.
5. Нерекламные методы продвижения туристского продукта.
6. Основные критерии классификации турпродукта.
7. Понятие «туристская услуга». Ассортимент туристских услуг.
8. Характеристика и применение в туризме основных положений Федерального закона «О рекламе».
9. Понятие «реализация турпродукта», виды продаж турпродукта.
10. Ключевые технологии продаж.
11. Особенности заключения агентского договора между туроператором и турагентом.
12. Условия заключения договора коммерческой концессии в туризме.
13. Основные функции специалистов по продажам турпродукта.
14. Основные профессиональные требования к специалистам по продажам турпродукта.
15. Основные личностные характеристики менеджера турфирмы.
16. Ответственность менеджера по продажам в турфирме.
17. Требования к внешнему виду менеджера по продажам в турфирме.
18. Встреча клиента в офисе турфирмы.
19. Установление контакта с клиентом как важнейший этап продаж турпродукта.
20. Основные ошибки при выявлении потребностей клиента.
21. Особенности обсуждения стоимости тура с клиентом.

22. Правила работы с возражениями клиента при продажах турпродукта.
23. Завершение сделки по реализации турпродукта и постпродажное обслуживание клиента турфирмы.
24. Клиентский договор и его основные положения
25. Сегментация потребителей турпродукта, типы клиентов
покупательское поведение современного потребителя туристских услуг.
26. Особенности стимулирования спроса в туризме
27. Виды туристских каталогов
28. Деловые коммуникации в туризме и преодоление
коммуникативных барьеров

5 РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

1 Гражданский кодекс РФ (часть вторая)» от 26.01.1996 N 14-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) // «Собрание законодательства РФ», 29.01.1996, N 5, ст. 410

2 Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (с измен. и доп.) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ, 09.04.1992, N 15, ст. 766

3 Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) // «Собрание законодательства Российской Федерации» от 2 декабря 1996 г. N 49 ст. 5491

4 ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма»

5 СанПиН 2.4.4.3048-13 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству и организации работы детских лагерей палаточного типа»

6 СП 2.5.3157-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных групп детей»

7 Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. № 452

8 Постановление Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2013 года № 1177 «Правила организованной перевозки группы детей автобусами»

9 Приказ Министерства образования Российской Федерации от 13 июля 1992 г. N 293 об утверждении «Инструкции по организации и проведению туристских походов, экспедиций и экскурсий (путешествий) с учащимися, воспитанниками и студентами Российской Федерации»

10 ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма

11 Бобкова А.Г. Безопасность туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский ; под общ. ред. д-ра юрид. наук Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с.

12 Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие/ Д.Г. Брашнов.- М.:Альфа-М:ИНФА-М, 2012.-224с.- (ПРОФИЛЬ) ISBN 978-5-98281-234-6 («Альфа-М»), ISBN 978-5-16-004649-5 («ИНФА-М»)

13 Будко И.И. Транспортное обслуживание туризма: [Текст] учеб. пособие. (Серия «Туризм и сервис»)/ И.И. Будко -М.: ИКЦ «МарТ», 2012.- 370с.

14 Буравлев Ю.В. Безопасность жизнедеятельности на транспорте: [Текст] учебник для студентов высших учебных заведений./ Ю.В. Буравлев - М.: Издательский центр «Академия», 2014.-360с.

15 Волошин Н.И. Правовое регулирование в туризме: [Текст] Учебник. / Н.И. Волошин -М., Советский спорт, 2014.- 290с.

16 Квартальнов В.А. Теория и практика туризма [Текст]: учебник. М./ Квартальнов В.А. - «Финансы и статистика», 2013.-380с. 12. Туризм и гостиничное хозяйство. [Текст] Учебник под общей редакцией Чудновского А.Д. - М. ЮРКНИГА, 2013.-430с.

17 Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиничных комплексах: Учебное пособие/ А.В. Сорокина.- М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2013. – 400с.: 60х90 1/16.- (Высшее образование: Бакалавриат). (переплёт) ISBN 978-5-98281-068-7/

18 Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с.

Список информационных Интернет-ресурсов

Адрес	Содержание
1. https://www.russiatourism.ru/	РОСТУРИЗМ Официальный сайт
2. http://tourlib.net/	Все о туризме. Туристическая библиотека
3. http://www.consultant.ru/	СПС Консультант Плюс
4. http://www.garant.ru/	СПС Гарант
5. http://ek-lit.agava.ru/books.htm	Библиотека экономической и деловой литературы - Читальня
6. http://eup.kulichki.net/Catalog/All-All.htm	Библиотека экономической и управленческой литературы Бесплатная электронная библиотека (монографии, диссертации, книги, статьи, новости и аналитика, конспекты лекций, рефераты, учебники). Тематика: финансы и кредит, налогообложение, оценка имущества, экономика недвижимости, экономика малого бизнеса, право, менеджмент, маркетинг и т.д. (около 6500 документов)