

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ В.И. Правдивец
Приказ № __ от _____ 2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для обучающихся по выполнению практических занятий

**ПМ.03 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»
МДК 03.01 «Технология и организация туроператорской деятельности»**

Специальность: 43.02.10 «Туризм»

Учебный год: 2017-2018

Оцениваемые компетенции: ПК-3.1.-3.4. ОК- 1-9

ОТДЕЛЕНИЕ: очное

КУРС: 1

Группы: 1.80



Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 «Туризм» и рабочей программой профессионального модуля: ПМ. 03 «Предоставление туроператорских услуг», МДК 03.01 «Технология и организация туроператорской деятельности».

Целью практических занятий по ПМ. 03 «Предоставление туроператорских услуг», МДК 03.01 «Технология и организация туроператорской деятельности»: является закрепление и углубление знаний, которые студент получил на лекционных занятиях и при выполнении самостоятельной работы, приобретение компетенций по безопасной работе и эксплуатации аппаратов, пробуждение интереса к практическому использованию теоретических знаний.

При завершении изучения курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- в проведении маркетинговых исследований и создании базы данных по туристским продуктам;
- планировании программ турпоездов, составлении программ тура и турпакета;
- предоставлении сопутствующих услуг;
- расчетах себестоимости услуг, включенных в состав тура, определение цены турпродукта;
- взаимодействии с турагентами, реализации турпродукта;
- в работе с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планировании рекламной компании, проведении презентаций, включая работу на специализированных выставках.

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 презентации, 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 иностранными;
- 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 предложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- 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 турпоездов;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающие 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 турагентствами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентствами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной компании;
- методика формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

За время изучения МДК 03.01, обучающиеся должны выполнить 25 практических занятий.

Раздел 1. «Организация туроператорской деятельности», практические занятия № 1-25 (Приложение).

Работа выполняется в отдельных тетрадях для практических занятий.

Необходимо обозначить номер практического занятия, тему. При выполнении работы следует указывать содержание задания и вопросов в нем.

Работа должна быть написана ясным, четким языком и сопровождаться правильно оформленным библиографическим описанием с указанием выходных данных источника.

Практические занятия направлены на приобретение профессиональных и общих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 43.02.10 «Туризм»:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1.	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.2.	Формировать туристский продукт
ПК 3.3.	Рассчитывать стоимость туристского продукта
ПК 3.4.	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

При выполнении практической работы обучающемуся необходимо:

1. Выполнить задания, вынесенные на практическую работу, согласно методическим указаниям.
2. Освоить вопросы, выносимые на практическую работу и предложенные преподавателем в соответствии с программой
3. Выполнять практическую работу и отчитываться по ее результатам.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- в проведении маркетинговых исследований и создании базы данных по туристским продуктам;
- планировании программ турпоездов, составлении программ тура и турпакета;
- предоставлении сопутствующих услуг;
- расчетах себестоимости услуг, включенных в состав тура, определение цены турпродукта;
- взаимодействии с турагентами, реализации турпродукта;
- в работе с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планировании рекламной компании, проведении презентаций, включая работу на специализированных выставках.

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 презентации, 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 иностранными;
- 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 предложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- 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, возникающие 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 турагентствами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентствами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной компании;
- методика формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Содержание

Наименование работ	Кол-во часов	Дата выполнения	Результаты выполнения работ	Подпись преподавателя
Анализ деятельности крупных компаний-туроператоров родного региона	2			
Анализ деятельности крупных компаний-туроператоров РФ	2			
Работа с информационными и справочными материалами	2			
Использование в работе туроператоров каталогов и ценовых приложений	2			
Работа на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации	2			
Работа на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации	2			
Обработка информации и анализ полученных результатов	2			
Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран	2			
Работа с запросами клиентов, в том числе и иностранных	2			
Использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках	2			
Ландшафтные ресурсы Крыма	2			
Водные ресурсы Крыма	2			
Особо охраняемые природные территории Крыма	2			
Культурно-исторические достопримечательности Крыма	2			
Работа с агентскими договорами	2			
Работа с агентскими договорами	2			
Работа с агентскими договорами	2			
Туристская путевка	2			
Составление и разработка программ туров для российских клиентов	2			
Составление и разработка программ туров для российских клиентов	2			
Составление и разработка программ туров для зарубежных клиентов	2			

Составление и разработка программ туров для зарубежных клиентов	2			
Анализ и решение проблемы, возникающей во время тура, меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы	2			
Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	2			
Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	2			
Работа с заявками на бронирование туристских услуг	2			
Работа с заявками на бронирование туристских услуг	2			
Использование различных методов поощрения турагентств, рассчитать для них комиссионное вознаграждение	2			
Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам	2			
Оформление страховых полисов	2			
Ведение документооборота с использованием информационных технологий	2			

Практическое занятие № 1

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Анализ деятельности крупных компаний-туроператоров родного региона (Республики Крым)

ПК – 3.1

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами
- проводить анализ деятельности других туркомпаний
- работать с информационными и справочными материалами
- вести документооборот с использованием информационных технологий
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- виды рекламного продукта
- 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
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований
- технику проведения рекламной компании
- методика формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов

Время выполнения – 2 часа.

Задание:

Пользуясь мобильным классом в кабинете «учебная турфирма», Интернет, проанализировать деятельность крупных компаний - туроператоров Республики Крым.

Алгоритм выполнения задания:

1. Выбрать для анализа Крымскую фирму-туроператора (фирму, которая формирует собственный турпродукт и реализовывает его на рынке, а так же имеет главный офис в Крыму)
2. Указать полное название туроператора, местонахождение, адрес офиса, телефоны, сайт, график работы
3. Указать год основания фирмы, проанализировать, сколько лет фирма существует на рынке туризма РК
4. Проанализировать и описать вид деятельности туроператора (въездной туризм, выездной туризм, международный туризм, отправка, прием и др.)
5. Типы туров, по каким направлениям работает туроператор
6. Проанализировать ценовую политику фирмы, размер скидок агентам
7. Назвать на Ваш взгляд основных конкурентов на Крымском рынке (назвать конкретных туроператоров)

8. Ваши прогнозы и перспективы развития данной фирмы
9. Ваши предложения по созданию хорошего имиджа и устойчивой позиции на рынке
10. Сделать вывод.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 2

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Анализ деятельности крупных компаний-туроператоров РФ

ПК – 3.1

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами
- проводить анализ деятельности других туркомпаний
- работать с информационными и справочными материалами
- вести документооборот с использованием информационных технологий
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- виды рекламного продукта
- 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
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований
- технику проведения рекламной компании
- методика формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов

Время выполнения – 2 часа.

Задание:

Пользуясь мобильным классом в кабинете «учебная турфирма», Интернет, проанализировать деятельность крупных компаний - туроператоров Российской Федерации.

Алгоритм выполнения задания:

1. Выбрать для анализа крупную фирму-туроператора России
2. Указать полное название туроператора, местонахождение (регион, город, район), указать города, в которых фирма имеет свои представительства
3. Указать год основания фирмы, проанализировать, сколько лет фирма существует на рынке туризма России
4. Проанализировать и описать вид деятельности туроператора (въездной туризм, выездной туризм, международный туризм, отправка, прием и др.)
5. Указать типы туров организуемые туроператором и направления работы
6. Проанализировать ценовую политику
7. Основные конкуренты на Ваш взгляд (назвать конкретных туроператоров)
8. Прогнозы и перспективы развития данной фирмы на рынке туризма РФ на Ваш взгляд
9. Сравнить деятельность крупной фирмы-туроператора РФ с деятельностью Крымского туроператора (практическое занятие № 1)
10. Ваши предложения по созданию хорошего имиджа и устойчивой позиции на рынке для турфирмы

Сделать вывод.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 3

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Работа с информационными и справочными материалами

ПК – 3.1

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами
- проводить анализ деятельности других туркомпаний
- работать с информационными и справочными материалами
- вести документооборот с использованием информационных технологий
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- виды рекламного продукта

- 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
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований
- технику проведения рекламной компании
- методика формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов

Время выполнения – 2 часа.

Задание:

Пользуясь мобильным классом в кабинете «учебная турфирма», Интернет, а так же рекламными информационными и справочными материалами (журналы, буклеты, каталоги с ярмарок) выбрать следующую информацию:

1. Примерный перечень туристских фирм работающих на рынке России и Республики Крым (можно воспользоваться официальными сайтами Министерства Туризма, реестром туроператоров)
2. Какие из Вами отобранных фирм занимаются турагентской, а какие туроператорской деятельностью
3. Каковы самые рекламируемые и на Ваш взгляд востребованные направления России и зарубежья
4. Выберите туроператоров, формирующих пэкидж-туры, инклюзив-туры
5. Средняя продолжительность туров, средняя стоимость туров
6. Выявите основных потребителей данных продуктов по возрастной категории, уровню доходов, свободному времени, составу семьи (дети, люди без детей и др.)
7. Средства размещения, каких типов и категорий предлагаются в турах
8. Какой транспорт используется
9. Какие средства рекламы используют турфирмы для привлечения потребителей
10. Каков средний размер скидок предлагаемый агентствам при реализации турпакетов

Сделать вывод.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 4
ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»
**Тема: Использование в работе туроператоров каталогов
и ценовых приложений**

ПК – 3.1

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами
- проводить анализ деятельности других туркомпаний
- работать с информационными и справочными материалами
- вести документооборот с использованием информационных технологий
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- виды рекламного продукта
- 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
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований
- технику проведения рекламной компании
- методика формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов

Время выполнения – 2 часа.

Пользуясь предложенными каталогами и ценовыми приложениями крупнейших Российских туроператоров выявить среднюю стоимость следующих стандартных пакетных туров

Задание 1:

1. Культурно-познавательных туров по регионам России
2. Горнолыжных туров по регионам России
3. Пляжных туров по регионам России
4. Сравнить цены
5. Сделать вывод

Задание 2:

1. Культурно-познавательных туров по Центральной Европе
2. Горнолыжных Европейских курортов
3. Наиболее востребованных среди Российских граждан зарубежных пляжных курортов
4. Сделать вывод

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности

заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 5

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Работа на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации

ПК – 3.1

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать на специализированных выставках с целью организации презентации, распространения рекламных материалов и сбора информации
- обрабатывать информацию и анализировать результаты
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами
- проводить анализ деятельности других туркомпаний
- работать с информационными и справочными материалами
- вести документооборот с использованием информационных технологий
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- виды рекламного продукта
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований
- технику проведения рекламной компании
- методика формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов

Время выполнения – 4 часа.

Посещение ежегодных специализированных выставок-ярмарок, проводимых в родном регионе – Республике Крым, в зависимости от сезона (весенняя выставка «Крым Курорты Туризм», осенняя выставка «Крым круглый год» и др.) с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 6

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Обработка информации и анализ полученных результатов

ПК – 3.1

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать на специализированных выставках с целью организации презентации, распространения рекламных материалов и сбора информации
- обрабатывать информацию и анализировать результаты
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами
- проводить анализ деятельности других туркомпаний
- работать с информационными и справочными материалами
- вести документооборот с использованием информационных технологий
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- виды рекламного продукта

- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований
- технику проведения рекламной компании
- методика формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов

Время выполнения – 2 часа.

Обработка информации после посещения специализированных выставок и анализ собранных материалов в ходе проведения практического занятия № 5.

Анализ полученных результатов.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 7

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами
- проводить анализ деятельности других туркомпаний
- работать с информационными и справочными материалами
- вести документооборот с использованием информационных технологий
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- способы обработки статистических данных;

- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

1. Возьмите одного из поставщиков услуг (гостиницу, транспортное предприятие) из разработанных вами при выполнении предыдущих практических заданий туров и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера, используя рекомендации, данные в этой главе.
2. Спрогнозируйте возможные доводы партнера по переговорам и, используя правила психологического подхода, подготовьте контрдоводы, способные убедить его принять ваши предложения.

Задание 2:

1. В чем отличие проведения переговоров с зарубежными и российскими партнерами?
2. Нужно ли учитывать национальные возможности при проведении переговоров с зарубежными партнерами? Если да, то объясните почему.
3. Представьте себя на место руководителя туристской фирмы. Вам нужно провести переговоры с руководителем отеля в Германии, с которым вы хотите сотрудничать. Изучите национальную особенность немцев и подумайте, как вам лучше всего провести переговоры, чтобы добиться успеха.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 8
ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»
Тема: Работа с запросами клиентов, в том числе и иностранных

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать с запросами клиентов, в том числе иностранными
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами
- проводить анализ деятельности других туркомпаний
- работать с информационными и справочными материалами
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- основные правила и методику составления программ туров
- способы обработки статистических данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

1. Представьте, что вам поступил запрос от клиента (источник поступления запроса, пол, возраст, ФИО необходимо подставить самостоятельно), составьте алгоритм ваших действий при получении запроса. Алгоритм переговоров с клиентом. Проанализируйте источник общения с клиентом при согласовании запроса.
2. В чем специфика работы с запросами от иностранных туристов?
3. Нужно ли учитывать национальные особенности при работе с иностранными клиентами? Если да, то объясните почему.

Задание 2:

2. Обыграйте ситуацию в своей группе «прием запроса от клиента по телефону».

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 9

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать с запросами клиентов, в том числе иностранными
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами
- проводить анализ деятельности других туркомпаний
- работать с информационными и справочными материалами
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- основные правила и методику составления программ туров
- способы обработки статистических данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

1. Моделирование ситуаций: «Методы общения с клиентами на русском и иностранном языке с использованием профессиональных терминов и международных аббревиатур».
2. Приведите примеры эффективных методов общения с клиентами, в том числе и иностранными?
3. Какие методы общения применяются при работе с иностранцами и в чем специфика.

Задание 2:

2. Обыграйте ситуацию в своей группе «общение с иностранным клиентом, немного владеющим русским языком и подбор для него тура по Крыму».

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 10

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Ландшафтные ресурсы Крыма

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать с информационными и справочными материалами
- применять знания природы родного края при формировании турпакетов

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- ландшафтные, природные ресурсы родного края
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездов;
- основные правила и методику составления программ туров
- способы обработки статистических данных;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

1. Перечислите виды природных туристских ресурсов
2. Перечислите основные факторы туристских ресурсов
3. Охарактеризуйте природно-климатические ресурсы
4. Охарактеризуйте ландшафтные ресурсы
4. Назовите факторы развития экологического туризма
5. Что такое «туристическая территория»?

6. Для чего необходимо оценивать пропускной потенциал территории?
7. Чем отличаются национальные парки, заповедники, охраняемые территории?

Задание 2:

Пользуясь справочной информацией, Интернет и раздаточным материалом охарактеризуйте ландшафтные ресурсы Крымского полуострова, приведите примеры.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 11

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Водные ресурсы Крыма

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать с информационными и справочными материалами
- применять знания природы родного края при формировании турпакетов

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- водные ресурсы родного края
- 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
- способы обработки статистических данных;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

1. Охарактеризуйте водные ресурсы Крыма?
2. Опишите влияние водных ресурсов на развитие туризма в Крыму?

3. Назовите факторы развития водного туризма?

4. Какие типы туризма можно развивать в Крыму благодаря наличию водных ресурсов?

Задание 2:

Пользуясь справочной информацией, Интернет и раздаточным материалом охарактеризуйте водные ресурсы Крымского полуострова, приведите примеры.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 12

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Особо охраняемые природные территории Крыма

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать с информационными и справочными материалами
- применять знания природы родного края при формировании турпакетов

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- особо охраняемы природные территории Крыма
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ путешествий по особо охраняемым природным территориям Крыма;
- основные правила, методику и специфику составления программ туров связанных с посещением особо охраняемых природных территорий Крыма
- способы обработки статистических данных;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

1. Что такое особо охраняемые природные территории?
2. Опишите влияние особо охраняемых природных территорий на развитие туризма в Крыму?
3. Какие типы туризма можно развивать в Крыму благодаря наличию особо охраняемых природных территорий?

Задание 2:

Пользуясь справочной информацией, Интернет и раздаточным материалом выберите один экскурсионный объект Крыма (заповедник, заказник, природный парк) и опишите его. Предложите пути продвижения данного объекта на рынок дальнего и ближнего зарубежья.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 13

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Культурно-исторические достопримечательности Крыма

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать с информационными и справочными материалами
- применять знания культурно-исторического наследия родного края при формировании турпакетов

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- культурные и исторические памятники Крыма
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ путешествий связанных с посещением культурно-исторических объектов Крыма

- основные правила, методику и специфику составления программ туров связанных с посещением культурно-исторических объектов Крыма
- способы обработки статистических данных;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

1. Что такое культурно-исторические достопримечательности?
2. Что включает в себя историко-культурные ресурсы?
3. Подробно расскажите о каждом ресурсе и его роли в туризме.

Задание 2:

Пользуясь справочной информацией, Интернет и раздаточным материалом выберите один памятник архитектуры или искусства и охарактеризуйте его. На какую аудиторию экскурсантов рассчитан данный объект?

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 14

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Работа с агентскими договорами

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- вести документооборот с использованием информационных технологий
- работать с агентскими договорами;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентствами по продвижению и реализации турпродукта;

Время выполнения – 4 часа.

Задание 1:

1. Составить проект договора-комиссии с турагентством, пользуясь информацией указанной ниже

(Пример договора получить у преподавателя)

ТУРОПЕРАТОРЫ И ТУРАГЕНТЫ. ДОГОВОР КОМИССИИ

Договор комиссии с точки зрения гражданского законодательства

Договор комиссии является одним из самых распространенных гражданско-правовых соглашений, заключаемых при осуществлении предпринимательской деятельности.

Осуществление договора комиссии регулируется гл. 51 "Комиссия" Гражданского кодекса РФ. Определение договора комиссии дано в ст. 990 ГК РФ, согласно которой: "По договору комиссии одна сторона (комиссионер) обязуется по поручению другой стороны (комитента) за вознаграждение совершить одну или несколько сделок от своего имени, но за счет комитента.

По сделке, совершенной комиссионером с третьим лицом, приобретает права и становится обязанным комиссионер, хотя бы комитент и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки".

Таким образом, из данного определения следует (для туристской деятельности):

1. Турагент действует по поручению туроператора в соответствии с его указаниями.

Однако на практике может возникнуть ситуация, когда турагент предварительно не мог согласовать свои действия с туроператором или получить ответ на свой запрос в разумные сроки. В этом случае турагент вправе отступить от указаний туроператора, если того требуют обстоятельства дела и интересы туроператора.

Туроператор может предоставить турагенту право отступать от указаний туроператора без предварительного запроса. В этом случае турагент обязан в разумные сроки сообщить туроператору о допущенных отступлениях (п. 1 ст. 995 ГК РФ).

Согласно договору комиссии турагент обязан исполнить принятое на себя поручение на наиболее выгодных для туроператора условиях и в соответствии с его указаниями, а при отсутствии таковых - в соответствии с обычаями делового оборота. Обычаем делового оборота признается сложившееся и широко применяемое в какой-либо области предпринимательской деятельности правило поведения, не предусмотренное законодательством, независимо от того, зафиксировано оно в каком-либо документе или нет.

Когда турагент совершил сделку на более выгодных условиях, чем те, которые предполагались туроператором, дополнительная выгода делится между туроператором и турагентом поровну, если иное не предусмотрено договором комиссии.

2. Турагент от своего имени заключает сделки с третьими лицами. В данном случае именно он приобретает права и обязанности по сделке, совершенной с третьим лицом, даже если туроператор и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по ее исполнению.

Таким образом, все документы по сделке (договоры купли-продажи, счета-фактуры и т.д.) оформляются на турагента. При этом он не обязан указывать, что он действует по указанию туроператора.

Турагент становится обязанным по сделкам, заключенным с третьими лицами. Однако он не несет ответственности за неисполнение сделок, вызванных действием или бездействием третьих лиц, кроме случаев, когда турагент не проявил необходимой осмотрительности при выборе этого лица либо принял на себя ручательство за исполнение сделки (делькредере).

Допустим, турагент заключил договор купли-продажи с покупателем, а покупатель срывает сроки оплаты турпутевки. В данной ситуации необходимо руководствоваться п. 2 ст. 993 ГК РФ: "В случае неисполнения третьим лицом сделки, заключенной с ним комиссионером, комиссионер обязан немедленно сообщить об этом комитенту, собрать необходимые доказательства, а также по требованию комитента передать ему права по такой сделке с соблюдением правил об уступке требования".

3. Договор, который заключают между собой туроператор и турагент, направлен на предоставление турагентом только одного вида услуг - совершение сделок купли-продажи от своего имени, но за счет туроператора.

Иначе говоря, договор комиссии не предполагает выполнение турагентом каких-либо других возмездных услуг.

Если договором комиссии предусмотрено, что турагент оказывает какие-то дополнительные услуги собственными силами, то такой договор нужно понимать как смешанный договор.

4. Турпутевки, поступившие к турагенту от туроператора, являются собственностью туроператора.

Согласно п. 1 ст. 996 ГК РФ вещи, поступившие к комиссионеру от комитента либо приобретенные комиссионером за счет комитента, являются собственностью последнего.

Комиссионер вправе в соответствии со ст. 359 настоящего Кодекса удерживать находящиеся у него вещи, которые подлежат передаче комитенту либо лицу, указанному комитентом, в обеспечение своих требований по договору комиссии.

Турагент от начала до конца исполнения своих обязательств по договору распоряжается туристскими путевками, но не является их собственником. Право собственности на турпутевки в момент продажи переходит от туроператора к покупателю.

5. Турагент совершает сделки за счет туроператора.

В соответствии со ст. 1001 ГК РФ комитент обязан помимо уплаты комиссионного вознаграждения, а в соответствующих случаях и дополнительного вознаграждения за делькредере возместить комиссионеру израсходованные им на исполнение комиссионного поручения суммы.

Комиссионер не имеет права на возмещение расходов на хранение находящегося у него имущества комитента, если в законе или договоре комиссии не установлено иное.

Это означает, что туроператор обязан, кроме комиссионного вознаграждения, возместить турагенту израсходованные им на исполнение комиссионного поручения суммы (таможенные расходы и тому подобное).

Обращаем внимание, что денежные средства, поступившие турагенту от туроператора в счет возмещения израсходованных турагентом сумм при исполнении договора комиссии, не учитываются у туроператора в составе доходов при определении базы по налогу на прибыль.

Такое правило установлено пп. 9 п. 1 ст. 251 НК РФ, согласно которому при определении налоговой базы по налогу на прибыль у налогоплательщика не учитываются доходы в виде имущества (включая денежные средства), поступившего комиссионеру, агенту и (или) иному поверенному в связи с исполнением обязательств по договору комиссии, агентскому договору или другому аналогичному договору, а также в счет возмещения затрат, произведенных комиссионером, агентом и (или) иным поверенным за комитента, принципала и (или) иного доверителя, если такие затраты не подлежат включению в состав расходов комиссионера, агента и

(или) иного поверенного в соответствии с условиями заключенных договоров. К указанным доходам не относится комиссионное, агентское или иное аналогичное вознаграждение.

Кроме того, указанные суммы не являются объектом налогообложения по НДС. Этот вывод следует из п. 1 ст. 156 НК РФ, который гласит:

"Налогоплательщики при осуществлении предпринимательской деятельности в интересах другого лица на основе договоров поручения, договоров комиссии либо агентских договоров определяют налоговую базу как сумму дохода, полученную ими в виде вознаграждений (любых иных доходов) при исполнении любого из указанных договоров".

Возмещаемые туроператором расходы учитываются турагентом как средства в расчетах. Затраты, связанные с самостоятельной хозяйственной деятельностью турагента, не подлежат возмещению. Они учитываются турагентом в составе расходов по обычным видам деятельности.

Следует иметь в виду, что суммовые и курсовые разницы по стоимости путевок являются доходами и расходами туроператора. Соответственно, относить их на расходы комиссионера нельзя.

6. Турагент оказывает услуги туроператору за вознаграждение.

Как следует из п. 1 ст. 991 ГК РФ, комитент обязан уплатить комиссионеру вознаграждение, а в случае, когда комиссионер принял на себя ручательство за исполнение сделки третьим лицом (делькредере), также дополнительное вознаграждение в размере и в порядке, установленных в договоре комиссии.

Размер комиссионного вознаграждения может быть установлен в виде:

- фиксированной суммы, которая не зависит от цены сделки, совершенной комиссионером;
- в виде разницы между назначенной комитентом ценой и более выгодной ценой, по которой комиссионер совершит сделку (данная технология формирования вознаграждения невыгодна, так как в момент получения аванса, комиссионер платит НДС со всей поступившей суммы);
- в процентах от цены сделки, совершенной комиссионером;
- каким-либо иным способом, согласованным сторонами.

На основании п. 1 ст. 423 ГК РФ договор комиссии является возмездным.

Если договор комиссии не был исполнен по причине, зависящей от туроператора, турагент сохраняет за собой право на комиссионное вознаграждение.

Если из условий договора вытекает, что турагент оказывает услуги безвозмездно, то безвозмездность договора комиссии квалифицируется как признак договора дарения в соответствии со ст. 572 ГК РФ.

Договоры комиссии, которые заключаются между хозяйствующими субъектами, как правило, - договоры двух видов, в соответствии с которыми комитент передает право комиссионеру распоряжаться своим имуществом.

Договор комиссии на продажу туристского продукта.

При таком договоре комитент поручает комиссионеру продать свой туристский продукт на оговоренных условиях за определенное вознаграждение.

Договор комиссии на приобретение туристского продукта.

В этом случае комиссионер обязуется за вознаграждение приобрести туристский продукт для комитента на оговоренных условиях.

В любом случае турагент выступает стороной как минимум в двух обязательствах:

- 1) в качестве комиссионера по договору комиссии, то есть осуществляет предпринимательскую деятельность, связанную с извлечением доходов от посреднических операций (получение комиссионного вознаграждения);
- 2) в качестве продавца или покупателя по договорам купли-продажи или стороны в другом договоре (в зависимости от вида совершаемой сделки).

В зависимости от того, как составлен договор между участниками сделки, расчеты по нему могут осуществляться двумя способами: с участием турагента в расчетах или без его участия в расчетах.

В туристской деятельности при исполнении поручения с участием в расчетах туроператор производит расчеты только с турагентом, который, в свою очередь, рассчитывается с покупателями (поставщиками) турпутевок по заключенным с ними договорам, то есть в кассу турагента поступают денежные средства, принадлежащие как туроператору (оплата за путевки), так и турагенту (комиссионное вознаграждение).

При исполнении договора комиссии без участия в расчетах туроператор самостоятельно рассчитывается с покупателями (поставщиками) турпутевок по сделкам, которые для него заключил турагент. При этом в кассу турагента поступают только суммы комиссионного вознаграждения, причитающегося ему по договору комиссии.

В зависимости от того, принимает турагент участие в расчетах или нет, различаются формы расчета между туроператором и турагентом.

В первом случае турагент вправе удержать свое комиссионное вознаграждение из всех поступающих к нему сумм, предназначенных для туроператора. Это право закреплено ст. 997 ГК РФ.

В соответствии со ст. 410 ГК РФ обязательство прекращается полностью или частично зачетом встречного однородного требования, срок которого наступил либо срок которого не указан или определен моментом востребования. Для зачета достаточно заявления одной стороны.

Таким образом, в момент поступления от покупателя денежных средств за приобретенные туристские путевки турагент получает право удержать причитающуюся ему сумму комиссионного вознаграждения (и возмещаемые расходы). Однако, чтобы реализовать это право, турагенту необходимо зачесть взаимные требования или осуществить свое право на основании закона (или договора) в момент перечисления денежных средств туроператору. При этом указание на зачет взаимных требований может содержаться в платежном поручении, где турагент указывает, что оплата произведена по договору комиссии с учетом взаимных требований в части комиссионного вознаграждения.

Если договором комиссии не предусмотрен срок, когда турагент должен перечислить туроператору денежные средства, полученные от покупателей, то турагент должен сделать это непосредственно после получения на свой расчетный счет оплаты за турпутевки, полученные по договору комиссии.

При исполнении договора комиссии без участия в расчетах турагента туроператор оплачивает комиссионное вознаграждение отдельно непосредственно со своего расчетного счета или из кассы.

После исполнения поручения по договору комиссии турагент, согласно ст. 999 ГК РФ, должен предоставить туроператору отчет и передать ему все полученное по договору комиссии.

На сегодняшний день форма отчета ни гражданским, ни каким-либо иным законодательством не установлена, поэтому турагент может составлять такой отчет в произвольном виде.

Однако следует помнить, что первичные документы должны содержать обязательные реквизиты в соответствии с п. 2 ст. 9 Федерального закона от 21.11.1996 N 129-ФЗ "О бухгалтерском учете".

В отчет турагенту необходимо включить:

- количество и стоимость реализованных (приобретенных) путевок с выделением соответствующих сумм НДС (к отчету должны быть приложены копии договоров и т.п.);
- стоимость фактически произведенных расходов, подлежащих возмещению, с приложением первичных документов, подтверждающих факт возникновения и уплаты указанных расходов (при отсутствии первичных документов туроператор не сможет включить эти суммы в состав затрат и отнести в состав налоговых вычетов соответствующие суммы НДС);
- сумму комиссионного вознаграждения турагента, включая НДС. Сумма комиссионного вознаграждения исчисляется в соответствии с условиями договора;
- если в момент составления отчета турагентом (при реализации путевок) получены от покупателей денежные средства, поступившие в оплату проданных туристских путевок или в качестве предоплаты, то следует указать их сумму;
- если в соответствии с договором комиссии на приобретение туристских путевок от туроператора получены денежные средства (аванс) в счет оказания посреднических услуг, их также следует отразить в отчете.

Необходимо также указать на состояние расчетов туроператором: все ли полученные от туроператора денежные средства израсходованы, есть ли у какой-либо из сторон задолженность.

Таким образом, сторонам по договору комиссии следует в момент заключения договора подробно оговорить содержание отчета турагента, а при возможности и утвердить его форму.

Если туроператор имеет возражения по отчету, то он обязан сообщить о них турагенту в течение 30 дней со дня получения отчета (если договор не устанавливает иное). Если возражений со стороны туроператора нет, то отчет турагента считается принятым.

Содержание договора комиссии

При заключении договоров комиссии туроператору и турагенту необходимо как можно грамотнее составить договор: постараться оговорить все возможные нюансы, чтобы в дальнейшем не возникали ситуации, когда из-за неточностей в договоре его нельзя будет рассматривать как договор комиссии, и соответственно все сделки по этому договору в бухгалтерском и налоговом учете будут отражены неправильно.

В любом хозяйственном договоре можно выделить три основные части: вводную, основную, заключительную.

Вводная часть договора содержит информацию о сторонах договора и их представителях, а также согласованную волю сторон на заключение договора.

В вводной части должны быть обязательно указаны: место подписания договора, дата подписания (число, месяц, год), стороны договора и их наименование (организационно-правовая форма и название организации, которые должны совпадать с соответствующими сведениями, указанными в учредительных документах), фамилии, имена, отчества и должности представителей сторон (полномочия представителей на подписание договора должны быть подтверждены

различными документами, в частности, доверенностью, уставом, протоколом, приказом и т.п.).

При составлении договора необходимо помнить, что указание в тексте договора какого-либо документа предполагает ознакомление с ним сторон и известность сторонам фактов, подтверждаемых таким документом.

Основная часть договора регламентирует его основные условия. Она включает в себя предмет договора, цель договора, основные права и обязанности сторон, содержит нормы, устанавливающие ответственность сторон за неисполнение либо ненадлежащее исполнение договора. При составлении договора комиссии следует обратить внимание на определение места судебного разрешения споров по договору, особенно это важно при составлении договоров между сторонами, которые находятся в разных субъектах Федерации. В зависимости от особенностей заключаемого договора он может содержать иные разделы и пункты, в частности, в договоре, как правило, указывают срок его действия, а также возможность и порядок изменения, продления, расторжения.

Согласно п. 2 ст. 990 ГК РФ договор комиссии может быть заключен:

- на определенный срок или без указания срока действия.

Если в договоре срок не указан, отношения по договору носят бессрочный характер. При этом, даже если в договоре указан срок действия, туроператор вправе в любое время отказаться от исполнения договора, отменив данное турагенту поручение, а турагент вправе требовать возмещение убытков, вызванных отменой поручения;

- с указанием или без указания территории его исполнения.

Если туроператор не выставляет ограничение территории, турагент вправе совершать сделки на любой территории;

- с обязательством туроператора не предоставлять третьим лицам право совершать в его интересах и за его счет сделки, совершение которых поручено турагенту.

Если такого ограничения нет, то туроператор может заключать аналогичные сделки и с другими турагентами.

Заключая договор комиссии, необходимо помнить, что:

- турагент вправе заключать договоры субкомиссии в целях исполнения договора, если это право не ограничивается туроператором (ст. 994 ГК РФ);

- туроператор вправе в любое время отказаться от исполнения договора комиссии, отменив данное турагенту поручение (ст. 1002 ГК РФ);

- турагент вправе требовать возмещения убытков, вызванных отменой поручения.

Порядок прекращения действия договора комиссии зависит от того, был заключен договор комиссии на определенный срок или без указания срока его действия.

Если договор заключен на определенный срок, то прекращение договора следует незамедлительно после получения турагентом уведомления туроператора об отмене поручения.

Если же в договоре не указан срок его действия, то туроператор должен уведомить турагента о прекращении договора не позднее чем за 30 дней, если более продолжительный срок уведомления не предусмотрен договором.

Отменяя поручение, туроператор обязан распорядиться своим имуществом, находящимся у турагента. При этом туроператор может забрать лично принадлежащее ему имущество либо распорядиться передать его третьему лицу.

Если от туроператора не поступает никаких распоряжений, то турагент вправе сдать имущество на хранение за счет туроператора либо продать его по возможно более выгодной для туроператора цене (п. 3 ст. 1003 ГК РФ).

Турагент вправе удерживать имущество туроператора до момента исполнения обязательства туроператора оплатить вознаграждение за сделки, совершенные до прекращения договора, и возместить понесенные расходы до отмены поручения (п. 2 ст. 996 ГК РФ).

По общему правилу турагент не вправе отказаться от исполнения договора комиссии в одностороннем порядке. Однако из этого правила есть два исключения:

1) турагент вправе отказаться от исполнения договора комиссии, если такая ситуация была предусмотрена договором;

2) турагент вправе отказаться от исполнения договора комиссии, если договор носит бессрочный характер, то есть в договоре не указан срок его действия. Данная ситуация регулируется ст. 1004 ГК РФ.

Заключительная часть договора должна содержать реквизиты, подписи и печати сторон. В качестве реквизитов указывают полные наименования сторон, ИНН, юридические и почтовые адреса, банковские реквизиты и другие сведения, позволяющие идентифицировать стороны.

От имени сторон договор подписывают, законные представители с указанием должностей и обязательной расшифровкой подписи.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 15
ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»
Тема: Туристская путевка

ПК – 3.1- 3.4
 ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- правильно заполнять бланк путевки
- вести документооборот с использованием информационных технологий

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- правила заполнения специальной туристской документации
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентствами по продвижению и реализации турпродукта;

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

1. Составить туристскую путевку учитывая специфику заполнения, при составлении путевки необходимо помнить о том, что она является неотъемлемой частью туристского договора.

Данные для заполнения путевки студент определяет самостоятельно.

Путевка представляет собой бланк строгой отчетности и содержит оптимальный набор реквизитов, дающих клиенту наиболее полную информацию о предстоящем туре.

В приложении дается пример туристской путевки наиболее распространенного образца ТУР-1.

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Лицевая сторона туристской путевки формы ТУР-1

<p>Типовая форма ТУР-1 Утверждена Министерством финансов РФ 10.04 1996 г. № 16-00-30-19</p> <p>Организация-продавец 000 «РИТ Флай Сервис», 113461, Москва, Нов. Черемушки, квартал 32А, корп. 5, тел/факс (095)963-45-30, Лицензия № 011264</p> <p style="text-align: center;">ТУРИСТИЧЕСКАЯ ПУТЕВКА № _____</p> <p>ТУР: _____ наименование тура, код по ОКУП, по квалификации, номер сертификата</p> <p>Покупатель: юридическое лицо _____ наименование, ФИО руководителя, юридические, банковские реквизиты, тел/факс, адрес офиса</p> <p>физическое лицо: _____ ФИО, данные ОП, ОЗП, адрес, тел. (служ., дом.)</p> <p>Список туристов: _____ ФИО, данные ОП, ОЗП, адрес, тел. (служ., дом.)</p> <p>Наличие руководителя группы: _____ Продолжительность поездки: с «__» _____ по «__» _____ 199__ г. Маршрут поездки и страны (пункта) пребывания: начало маршрута (город РФ, в/п, ж/д, авт., речн., мор. вок. отъезда)</p> <p>пункты пребывания _____ окончание маршрута (город РФ, в/п, ж/д, авт., речн., мор. вок. отъезда)</p> <p>Пакет услуг: катег. проезд билета _____ гостин. _____ номер питания _____ виза _____ страховка _____ трансфер _____ Экскурсионная программа: _____ кол-во экскурсий, способ передвижения</p> <p>Дополнительные оплаченные услуги: _____ наименование</p> <p>Стоимость путевки: _____ руб. сумма прописью</p> <p>Дата продажи: «__» _____ 199__ г. Продавец _____ Покупатель _____</p> <p style="text-align: center;">М.П. _____ М.П. _____</p>	<p style="text-align: center;">000 "РИТ Флай Сервис"</p> <p style="text-align: center;">ОТРЫВНОЙ ТАЛОН к туристической путевке № _____</p> <p>Тур: _____ наименование тура</p> <p>Покупатель: _____ наименование, ФИО руководителя для юр. лиц, ФИО, данные ОП адрес, тел. для физ. лиц</p> <p>Продолжительность поездки: с «__» _____ по «__» _____ 199__ г. Список туристов: ФИО _____</p> <p>Оплаченные услуги: полный перечень услуг _____</p> <p>Стоимость путевки: сумма прописью _____ руб.</p> <p>Продавец _____</p> <p>М.П. _____</p> <p>С условиями предоставления туристских услуг ознакомлен и согласен. Покупатель: М.П. (для организаций) Дата продажи: «__» _____ 199__ г.</p>
--	--

Оборотная сторона туристской путевки формы ТУР-1

<p>К отрывному талону прилагается экземпляр полного списка туристов (для 5 и более человек, выезжающих по настоящей путевке)</p> <p>В графе «Оплаченные услуги» указывается полный перечень фактически оплаченных покупателем услуг, включая дополнительные</p> <p>В графе «Стоимость путевки» может быть предусмотрено, что денежные обязательства подлежат оплате в рублях в сумме, эквивалентной определенной сумме в иностранной валюте или в условных денежных единицах</p> <p>Данный отрывной талон со штампом «Оплачено» подтверждает факт оплаты покупателем настоящей туристской путевки за наличный расчет</p> <p>При оплате настоящей туристской путевки за безналичный расчет в графе «Стоимость путевки» указывается номер и дата платежного поручения</p>	<p>Настоящая туристская путевка составляется в соответствии с условиями договора № _____ заключенного между сторонами «_» _____ 199_ г</p> <p>В качестве неотъемлемых частей к настоящей туристской путевке прилагаются</p> <ul style="list-style-type: none"> - полный список туристов (для 5 и более человек) с указанием для каждого данных графы «Список туристов»; - программа обслуживания на маршруте, - ваучеры на обслуживание в соответствии с программой обслуживания, - информация о факторах риска и рекомендуемых правилах поведения при совершении поездки (информационный листок) <p>При типографском способе изготовления производится нумерация бланков туристской путевки</p> <p>Допускается осуществлять нумерацию бланков туристской путевки с помощью ручного нумератора.</p> <p>При заполнении туристской путевки используются следующие сокращения и условные обозначения</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td>ОП – общегражданский паспорт,</td> <td>ОДН (SGL) – размещение в одноместном номере,</td> </tr> <tr> <td>ОЗП – общегражданский заграничный паспорт;</td> <td>ДВМ (DBL) – размещение в двухместном номере,</td> </tr> <tr> <td>П – полный пансион (завтрак, обед, ужин),</td> <td>ТрМ (TRP) – размещение в трехместном номере</td> </tr> <tr> <td>ПП – полупансион (2-разовое питание),</td> <td>Другие сокращения и условные обозначения не используются</td> </tr> <tr> <td>З – завтрак,</td> <td></td> </tr> </table> <p>При заполнении графы «Категория проездного билета» следует использовать сокращения, которые используются организациями, предоставляющими транспортные услуги</p> <p>При заполнении графы «Гостиница» указывается категория средств размещения туристов в соответствии с данными системы классификации страны (места) пребывания</p> <p>При заполнении графы «Наличие руководителя группы», «Виза», «Страховка», «Трансфер» используются символы «Да» – при наличии услуги, «Нет» – при отсутствии услуги</p> <p>Ваучеры на обслуживание в пунктах пребывания на маршруте в количестве _____ штук на руки получил, с условиями предоставления туристских услуг, включая информацию о стране (месте) пребывания и особенностях поведения в ней, ознакомлен до оплаты настоящей путевки и согласен</p> <p>Покупатель _____ / _____ / Ф И О</p> <p>М П (для организаций)</p>	ОП – общегражданский паспорт,	ОДН (SGL) – размещение в одноместном номере,	ОЗП – общегражданский заграничный паспорт;	ДВМ (DBL) – размещение в двухместном номере,	П – полный пансион (завтрак, обед, ужин),	ТрМ (TRP) – размещение в трехместном номере	ПП – полупансион (2-разовое питание),	Другие сокращения и условные обозначения не используются	З – завтрак,	
ОП – общегражданский паспорт,	ОДН (SGL) – размещение в одноместном номере,										
ОЗП – общегражданский заграничный паспорт;	ДВМ (DBL) – размещение в двухместном номере,										
П – полный пансион (завтрак, обед, ужин),	ТрМ (TRP) – размещение в трехместном номере										
ПП – полупансион (2-разовое питание),	Другие сокращения и условные обозначения не используются										
З – завтрак,											

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 16

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Составление и разработка программ туров для российских клиентов

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- обрабатывать информацию и анализировать результаты
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран
- работать с запросами клиентов, в том числе иностранными
- работать с информационными и справочными материалами
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- планирование программ турпоездов
- основные правила и методику составления программ туров
- способы устранения проблем, возникающие во время тура
- правила бронирования туров

Время выполнения – 4 часа.

Задание 1:

1. Разработайте и составьте программу тура по Санкт-Петербургу для граждан России на 3 дня на любую тему.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 17

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Составление и разработка программ туров для зарубежных клиентов

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- обрабатывать информацию и анализировать результаты
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран
- работать с запросами клиентов, в том числе иностранными
- работать с информационными и справочными материалами
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- планирование программ турпоездов
- основные правила и методику составления программ туров
- способы устранения проблем, возникающие во время тура
- правила бронирования туров

Время выполнения – 4 часа.

Задание 1:

2. Разработайте и составьте программу тура по г. Москва для иностранных граждан на 3 дня на любую тему, учитывая интерес клиентов к русскому колориту, культуре, традициям и обычаям

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 18

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Анализ и решение проблемы, возникающей во время тура, меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы
- обрабатывать информацию и анализировать результаты
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран
- работать с запросами клиентов, в том числе иностранными
- работать с информационными и справочными материалами
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- планирование программ турпоездов
- основные правила и методику составления программ туров
- способы устранения проблем, возникающие во время тура
- правила бронирования туров

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

Проанализируйте проблемные ситуации, возникшие с туристами во время тура, и предложите решение проблемы и меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы

Ситуация 1

Турист Николаев А.В., приобрел турпутевку в Таиланд на 12 дней. Согласно договору были предусмотрены услуги сопровождающего и переводчика, размещение в отеле 5 звезд. По приезду в Таиланд на место отдыха выяснилось, что вместо обещанного отеля категории 5*, туриста поселили в отеле категорией ниже. Услуги сопровождающего и переводчика и вовсе не были предоставлены.

Как правильно разрешить конфликтную ситуацию?

Ситуация 2

При поселении группы приехавшей на семинар в Сочи, в составе 30 человек от туристической компании «Давай отдыхай», администратор гостиницы руководителю группы выдает ключи от 15-ти двухместных номеров, но в ходе заселения оказывается, что 10 номеров с двуспальными нераздвижными кроватями. Администратор уверяет, что туристическая компания в направленной по факсу заявке указала только категорию номера, других условий в заявке указано не было.

Как правильно решить сложившуюся ситуацию?

Ситуация 3

Супруги Ивановы приобрели тур в Дубай (ОАЭ) у туроператора на определенные сроки. Приехав в Дубай в составе группы, они остановились у своих знакомых,

администратор заметил, что туристы на такие фамилии в отель не заселились, хотя приехали вместе со всеми.

Каковы действия администратора и менеджера турфирмы?

Ситуация 4

Семейная пара 2 взрослых и 2 ребенка заселяются в отель 4* в Крыму, но позже понимают, что многих услуг, которые обещал менеджер турфирмы для детей в отеле не предусмотрено.

Как правильно разрешить конфликтную ситуацию?

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 19,20

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран
- работать с запросами клиентов, в том числе иностранными
- работать с информационными и справочными материалами
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- планирование программ турпоездов

- основные правила и методику составления программ туров

Время выполнения – 4 часа.

Задание 1:

1. Согласно разработанной Вами программе тура по Санкт-Петербургу для граждан России на 3 дня на выбранную Вами тему (практическое занятие № 16) необходимо просчитать стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания для группы туристов, просчитать себестоимость турпакета и определить окончательную цену турпродукта

Алгоритм расчета:

1. Определение оптимального количества человек в группе
2. Выбор партнеров (гостиница, ПОП, АТП, экскурсовод и экскурсионные объекты)
2. Пользуясь, ИКТ, Интернет зайти на сайты партнеров и проанализировать стоимость услуг партнеров с учетом скидок при групповом обслуживании (стоимость размещения, питания, транспортного обслуживания, услуг экскурсовода и входных билетов в объекты входящие в программу)
3. Зная все вышеперечисленные стоимости произвести расчет себестоимости турпродукта, а затем, учитывая НДС и коммерческий интерес вашей организации, а также размер комиссии для турагенств произвести расчет турпродукта на группу и на одного человека
4. Калькуляция тура может быть оформлена на усмотрение студента (в табличном варианте, текстовом формате, программе Word или Excel).

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 21

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Работа с заявками на бронирование туристских услуг

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- работать с заявками на бронирование туров
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания

- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта
- обрабатывать информацию и анализировать результаты
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран

- работать с запросами клиентов, в том числе иностранными
- работать с информационными и справочными материалами
- использовать каталоги и ценовые предложения

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- правила бронирования туров
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта
- планирование программ турпоездок
- основные правила и методику составления программ туров

Время выполнения – 4 часа.

Задание 1:

1. Вы, менеджер компании туроператора. Придумайте самостоятельно заявку на бронирования туров поступившую Вам от клиента в устной или письменной форме
2. Составьте алгоритм действий при принятии и обработки заявки
3. Перечислите набор документов, которые необходимо составить менеджеру на данном этапе работы с клиентом

Задание 2:

Пользуясь образцом, составьте и заполните лист бронирования согласно поступившей Вам заявке.

Лист бронирования

Номер. _____ Категория: _____ Образец заполнения: Да
(срочный/обыкновенный)

1. Данные о туристах.

MRIMRS	Фамилия, имя	Номер паспорта	Дата рождения	Принятый документ

2. Программа (страны).

Город/ Курорт	Отель	Дата заезда	Дата выезда	Количе- ство ночей	Тип номера, количество номеров	Питание

3. Авиаперелет (авиакомпания, класс): _____

4. Визовая поддержка:

Да	Нет
----	-----

5. Страховка:

Да	Нет
----	-----

6. Трансфер:

Да	Нет
----	-----

7. Аренда машины:

Да	Нет
----	-----

8. **Дополнительные услуги:** _____

9. **Стоимость заказа:** _____

Дополнительные условия оплаты тура: _____

10. **Дополнительные условия отказа:** _____

Заказ принял: _____
(подпись сотрудника турагентства)

С условиями бронирования тура, предоставления туристских услуг и правилами продажи туристских путевок ознакомлен, связанные с ними обязательства на себя принял. Я уполномочен выступать от имени всех туристов, поименованных в вышеприведенном списке. От их и от своего имени.

Заказчик: Ф. И. О. _____ (подпись заказчика)

Дата:

Координаты для связи:

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 22

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Использование различных методов поощрения турагентств, рассчитать для них комиссионное вознаграждение

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров
- основные формы работы с турагентствами по продвижению и реализации турпродукта
- правила расчетов с турагентствами и способы их поощрения

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

На основании вышеперечисленного рассчитать доход турагента.

При разработке цен учитываются различные комиссионные вознаграждения посредникам:

- 1) комиссия для туроператоров, которые разрабатывают программы и реализуют их самостоятельно или через посредников (комиссия для оптовиков);
- 2) розничная комиссия турагентам, которые перепродают программы туроператора или сами бронируют гостиничные номера;
- 3) комиссия для других организаций, которые выступают в качестве посредников между турагентом, туристом и гостиницей.

Цена турпакета на 1 туриста, т.е. стоимость турпутевки, определяется по формуле:

$$Ц = \frac{С + Н + П \pm К}{Ч_g + Ч_c}, \quad (1)$$

где Ц – цена турпакета;

С – себестоимость услуг, входящих в турпакет, составленный туроператором;

Н – косвенные налоги;

П – прибыль туроператора;

С – скидка туристу с цены отдельных видов услуг;

К – комиссионное вознаграждение турагента («+» - означает надбавку к цене турпакета, «-» - означает скидки с цены туроператора в пользу турагента);

Ч_г – количество туристов в группе;

Ч_с – количество лиц, сопровождающих группу.

При заключении договора с турагентами на реализацию туров туроператор может исходить из 2-х позиций:

1. Туроператор продает турагенту турпакет по цене, которую он должен получить с турагента. Турагент делает надбавку в свою пользу на цену туроператора. Туроператор не вмешивается в установление размера надбавки.

2. Туроператор предоставляет турагенту турпакет для реализации по твердо фиксированной цене. Турагент получает комиссионное вознаграждение в форме скидки со стоимости турпакета

Рассчитайте стоимость турпакета:

1. Калькулирование себестоимости туристского продукта: Испания, вылет из Москвы 29.12.2018г.,

8д/ 7н, отель 3 звезды, питание НВ. 2 взрослых, 1 ребенок 4 года, 1 ребенок 13 лет. Доход ТО 15%,

2. Калькулирование себестоимости туристского продукта: Франция, вылет из Москвы 05.12.2018г., 8д/ 7н, отель 3 звезды, питание НВ+. 2 взрослых. Скидка для туристов 3 %, доход ТО 5%

3. Калькулирование продажной стоимости туристского продукта: Чехия, вылет из Москвы 03.01.2018г.,

8д/ 7н, отель 3 звезды, питание НВ. 2 взрослых, 1 ребенок 13 лет. Доход ТО 20%, доход ТА 7%, скидка туристам 3%

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 23

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

Оформление пакета документов для получения въездной визы в страны Шенгенского соглашения.

Ответьте на вопросы:

1. Туристка приобретает путевки в Испанию для себя и двенадцатилетнего сына. Для получения шенгенской визы необходимо письменное согласие второго родителя на выезд ребенка в сопровождении матери, однако бывший муж, уклоняясь от уплаты алиментов, периодически меняет места работы и нахождение его в настоящий момент неизвестно. Возможно ли решение этой проблемы?
2. Какие страны входят в состав Шенгенского соглашения?
3. В чем плюсы и минусы этого соглашения для российских туристов?
4. Какие документы необходимы для оформления визы в страны шенгена?
5. Куда можно въехать с шенгенской визой?
6. Проведите сравнительный анализ любой страны Шенгенского соглашения и страны которая не входит в него, но является членом Евросоюза. Насколько легче получить визу? И есть ли в этом недостатки? Если да, то какие.

Ознакомиться с образцом заполнения заявления на получение шенгенской визы

Antrag auf Erteilung eines Schengen-Visums
Заявление на получение шенгенской визы



Foto

Dieses Antragsformular ist unentgeltlich / Бесплатная анкета

1. Name (Familienname) ¹⁹ / Фамилия ¹⁹ : IVANOVA			RESERVIERT FÜR AMTLICHE EINTRAGUNGEN
2. Familienname bei der Geburt (frühere(r) Familienname(n) ¹⁹ / Фамилия при рождении (предыдущая /-ие фамилия /-и) ¹⁹ : IVANOVA			
3. Vorname(n) (Beiname(n) ¹⁹ / Имя/иена ¹⁹ : ANNA			
4. Geburtsdatum (Jahr-Monat-Tag) Дата рождения (год-месяц-день): 1993-01-12	5. Geburtsort / Место рождения: MOSCOW	7. Derzeitige Staatsangehörigkeit / Гражданство в настоящее время: RUSSIA	Datum des Antrags:
	6. Geburtsland / Страна рождения: USSR	Staatsangehörigkeit bei der Geburt (falls nicht wie oben) / Гражданство при рождении, если отличается: USSR	Nr. des Visumantrags
8. Geschlecht / Пол: <input type="checkbox"/> männlich / мужской <input checked="" type="checkbox"/> weiblich / женский	9. Familienstand / Семейное положение: <input checked="" type="checkbox"/> ledig / холост/не замужем <input type="checkbox"/> getrennt / не проживает с супругом <input type="checkbox"/> verheiratet / женат/замужем <input type="checkbox"/> verwitwet / вдовец/вдова <input type="checkbox"/> geschieden / разведен/-а <input type="checkbox"/> Sonstiges (bitte nähere Angaben)/ иное (уточнить)		Antrag eingereicht bei <input type="checkbox"/> Botschaft/Konsulat <input type="checkbox"/> Gemeinsame Antragsbearbeitungsstelle <input type="checkbox"/> Dienstleistungserbringer <input type="checkbox"/> Kommerzieller Vermittler <input type="checkbox"/> Grenze
10. Bei Minderjährigen: Name, Vorname, Anschrift (falls abweichend von der des Antragstellers) und Staatsangehörigkeit des Inhabers der elterlichen Sorge / Für несовершеннолетних: фамилия, имя, адрес (если отличается от адреса заявителя) и гражданство лица с полномочием родителей / законного представителя:			Name: <input type="checkbox"/> Sonstige Stelle
11. ggf. nationale Identitätsnummer / Идентификационный номер, если имеется:			Akte bearbeitet durch:
12. Art des Reisedokuments / Категория проездного документа: <input checked="" type="checkbox"/> Normaler Pass / Обычный паспорт <input type="checkbox"/> Amtlicher Pass / Официальный паспорт <input type="checkbox"/> Sonderpass / Особый (специальный) паспорт <input type="checkbox"/> Sonstiges Reisedokument (bitte nähere Angaben) / Иной проездной документ (указать какой):			Belege: <input type="checkbox"/> Reisedokument <input type="checkbox"/> Mittel zur Bestreitung des Lebensunterhalts <input type="checkbox"/> Einladung <input type="checkbox"/> Beförderungsmittel <input type="checkbox"/> Reisekrankenversicherung <input type="checkbox"/> Sonstiges:
13. Nummer des Reisedokuments / Номер проездного документа: 99 000009	14. Ausstellungsdatum / Дата выдачи: 2014-03-10	15. Gültig bis / Действителен до: 2024-03-10	16. Ausgestellt durch / Кем выдан: GUVD 123
17. Wohnanschrift und E-Mail-Anschrift des Antragstellers / Домашний адрес и адрес электронной почты заявителя: MOSCOW, PUSHKINA ST. 12/1-123 IVANOVA@MAIL.RU		Telefonnummer(n) / Номер/-а телефона: +71230000000	
18. Wohnsitz in einem anderen Staat als dem, dessen Staatsangehörige(r) Sie gegenwärtig sind / Страна пребывания, если не является страной гражданства: <input checked="" type="checkbox"/> Nein / Нет <input type="checkbox"/> Ja / Да Aufenthaltstitel oder gleichwertiges Dokument / вид на жительство или равноценный документ Nr./ № gültig bis / действителен до			Visum: <input type="checkbox"/> Abgelehnt <input type="checkbox"/> Erteilt: <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> Visum mit räumlich beschränkter Gültigkeit <input type="checkbox"/> Gültig vom bis
19. Derzeitige berufliche Tätigkeit/ Профессиональная деятельность в настоящее время: STUDENT			Anzahl der Einreisen: <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> mehrfach Anzahl der Tage:

Die mit * gekennzeichneten Felder müssen von Familienangehörigen von Unionsbürgern und von Staatsangehörigen des EWR oder der Schweiz (Ehegatte, Kind oder abhängiger Verwandter in aufsteigender Linie) in Ausübung ihres Rechts auf Freizügigkeit nicht ausgefüllt werden. Diese müssen allerdings ihre Verwandtschaftsbeziehung anhand von Dokumenten nachweisen und die Felder Nr. 34 und 35 ausfüllen.

Polja, otmečennye znakom *, ne zapolnjajutsja členami semja graždan Evropejskogo Sojuza, Evropejskogo Ekonomičeskogo Prostranstva ili Švejcarii (suprug/-a, deti ili ekonomičeski zavisimye rodstvenniki po vosxodjaščej linii), pri osuščestvlenii svoego prava na slobodnoe peredviženije, dolžny predostavit' dokumenty, podtveržajuščie rodstvo, i zapolnjajut polja 34 i 35.

¹⁹Die Felder 1-3 sind entsprechend den Angaben im Reisedokument auszufüllen. / ¹⁹Поля 1-3 заполняются в соответствии с данными проездного документа.

<p>* 20. Anschrift und Telefonnummer des Arbeitgebers. Für Studenten, Name und Anschrift der Bildungseinrichtung / Работодатель; адрес и телефон работодателя. Для студентов, школьников – название и адрес учебного заведения:</p> <p>LOMONOSOV MOSCOW STATE UNIVERSITY MOSCOW, LENNSKIE GORY, 1</p>	
<p>21. Hauptzweck(e) der Reise / Основная цель/-и поездки:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tourismus / Туризм <input type="checkbox"/> Geschäftsreise / Деловая <input type="checkbox"/> Besuch von Familienangehörigen oder Freunden / Посещение родственников или друзей <input type="checkbox"/> Kultur / Культура <input type="checkbox"/> Sport / Спорт <input type="checkbox"/> Offizieller Besuch / Официальная <input type="checkbox"/> Gesundheitliche Gründe / Лечение <input type="checkbox"/> Studium / Учеба <input type="checkbox"/> Durchreise / Транзит <input type="checkbox"/> Flughafen transit / Транзит ч. аэропорт <input type="checkbox"/> Sonstiges (bitte nähere Angaben) / Иная (указать):</p>	
<p>22. Bestimmungsmittgliedstaat(en) / Страна (-и) назначения</p> <p>GERMANY</p>	<p>23. Mitgliedstaat der ersten Einreise / Страна первого въезда</p> <p>GERMANY</p>
<p>24. Anzahl der beantragten Einreisen / Количество запрашиваемых въездов:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Einmalige Einreise / Однократного въезда <input type="checkbox"/> Zweimalige Einreise / Двукратного въезда <input type="checkbox"/> Mehrfache Einreise / Многократного въезда</p>	<p>25. Dauer des geplanten Aufenthalts oder der Durchreise. Anzahl der Tage angeben / Продолжительность пребывания или транзита:</p> <p>10</p>
<p>26. Schengen-Visa, die in den vergangenen drei Jahren erteilt wurden / Шенгенские визы, выданные за последние три года:</p> <p><input type="checkbox"/> Keine / Нет <input checked="" type="checkbox"/> Ja. Gültig von 2013-01-20 bis 2013-03-20 да, дата, если известна</p>	
<p>27. Wurden Ihre Fingerabdrücke bereits für die Zwecke eines Antrags auf ein Schengen-Visum erfasst? / Отпечатки пальцев, предоставленные ранее при подаче заявки на получение шенгенской визы?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Nein / Нет <input type="checkbox"/> Ja / Да Datum (falls bekannt) / Дата (если известна)</p>	
<p>28. Ggf. Einreisegenehmigung für das Endbestimmungsland / Разрешение на въезд в страну конечного следования, если необходимо:</p> <p>Ausgestellt durch / Кем выдано _____ Gültig von / Действительно с _____ bis / до _____</p>	
<p>29. Geplantes Ankunftsdatum im Schengen-Raum / Предполагаемая дата въезда в шенгенскую зону:</p> <p>2014-10-10</p>	<p>30. Geplantes Abreisedatum aus dem Schengen-Raum / Предполагаемая дата въезда из шенгенской зоны:</p> <p>2014-10-20</p>
<p>*31. Name und Vorname der einladenden Person(en) in dem Mitgliedstaat bzw. den Mitgliedstaaten. Soweit dies nicht zutrifft, bitte Name des/der Hotels oder vorübergehende Unterkunft (Unterkünfte) in dem (den) betreffenden Mitgliedstaat(en) angeben. / Фамилия/-и, имя (имена) лица, приглашающего в государство/-а Шенгенского соглашения. В случае отсутствия такового – название гостиницы (гостиниц) или адрес /-а временного пребывания на территории государств-участников Шенгенского соглашения:</p> <p>BERLIN HOTEL</p>	
<p>Adresse und E-Mail-Anschrift der einladenden Person(en)/jedes Hotels/jeder vorübergehenden Unterkunft / Адрес и адрес электронной почты приглашающего лица (лиц) / гостиницы (гостиниц) / места (мест) временного пребывания:</p> <p>123456, BERLIN, BUDAPESTER STRASSE, 12</p>	<p>Telefon und Fax / Телефон и факс:</p> <p>+49 20 123456</p>
<p>*32. Name und Adresse des einladenden Unternehmens /der einladenden Organisation / Название и адрес приглашающей компании / организации:</p>	<p>Telefon und Fax des Unternehmens/ der Organisation / Телефон и факс компании / организации:</p>
<p>Name, Vorname, Adresse, Telefon, Fax und E-Mail-Anschrift der Kontaktperson im Unternehmen/in der Organisation / Фамилия, имя, адрес, телефон, факс и адрес электронной почты контактного лица компании / организации:</p>	

<p>*33. Die Reisekosten und die Lebenshaltungskosten während des Aufenthalts des Antragstellers werden getragen / Расходы заявителя на проезд и во время пребывания оплачивает:</p>			
<p><input checked="" type="checkbox"/> durch den Antragsteller selbst / сам заявитель</p> <p>Mittel zur Bestreitung des Lebensunterhalts / Средства:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Bargeld / Наличные деньги</p> <p><input type="checkbox"/> Reiseschecks / Дорожные чеки</p> <p><input type="checkbox"/> Kreditkarte/ Кредитная карточка</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Im Voraus bezahlte Unterkunft / Предоплачено место проживания</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Im Voraus bezahlte Beförderung / Предоплачен транспорт</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges (bitte nähere Angaben) / Иные (указать):</p>			<p><input type="checkbox"/> durch andere (Gastgeber, Unternehmen, Organisation), bitte nähere Angaben Sponsor (приглашающее лицо, компания, организация), указать</p> <p>.... <input type="checkbox"/> siehe Feld 31 oder 32 / упомянутое в пунктах 31 или 32</p> <p>.... <input type="checkbox"/> von sonstiger Stelle (bitte nähere Angaben) / иные (указать)</p> <p>Mittel zur Bestreitung des Lebensunterhalts / Средства на проживание:</p> <p><input type="checkbox"/> Bargeld / Наличные деньги</p> <p><input type="checkbox"/> Zur Verfügung gestellte Unterkunft / Обеспечивается место проживания</p> <p><input type="checkbox"/> Übernahme sämtlicher Kosten während des Aufenthalts / Оплачиваются все расходы во время пребывания</p> <p><input type="checkbox"/> Im Voraus bezahlte Beförderung / Предоплачен транспорт</p> <p><input type="checkbox"/> Sonstiges (bitte nähere Angaben) / Иные (указать):</p>
<p>34. Persönliche Daten des Familienangehörigen, der Unionsbürger oder Staatsangehöriger des EWR, oder der Schweiz ist / Личные данные члена семьи, являющегося гражданином Европейского Союза, Европейского Экономического Пространства или Швейцарии:</p>			
Name / Фамилия:		Vorname(n) / Имя (имена):	
Geburtsdatum / Дата рождения:	Nationalität / Гражданство:	Nr. des Reisedokuments oder des Personalausweises / Номер паспорта или удостоверения личности:	
<p>35. Verwandtschaftsverhältnis zum Unionsbürger oder Staatsangehörigen des EWR, oder der Schweiz / Родство с гражданином Европейского Союза, Европейского Экономического Пространства или Швейцарии:</p> <p><input type="checkbox"/> Ehegatte / Супруг/-а <input type="checkbox"/> Kind / Ребенок <input type="checkbox"/> Enkelkind / внуки/-чка</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> abhängiger Verwandter in aufsteigender Linie / экономически зависимый родственник по восходящей линии</p>			
<p>36. Ort und Datum / Место и дата:</p> <p>MOSCOW 2014-10-01</p>	<p>37. Unterschrift (für Minderjährige Unterschrift des Inhabers der elterlichen Sorge/des Vormunds) / Подпись (для несовершеннолетних – подпись лица с полномочиями родителей / законного представителя):</p>		
<p>Mir ist bekannt, dass die Visumgebühr bei Ablehnung des Visumantrages nicht erstattet wird. Я информирован/а, что в случае отказа в получении визы визовый сбор не возвращается.</p>			
<p>Im Falle der Beantragung eines Visums für mehrfache Einreisen (siehe Feld 24): Mir ist bekannt, dass ich über eine angemessene Reisekrankenversicherung für meinen ersten Aufenthalt und jeden weiteren Besuch im Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten verfügen muss.</p> <p>Применяется, если запрашивается виза на многократный въезд (см. пункт 24): Я информирован/а, что для первого моего пребывания и последующих посещений территории стран-участников требуется соответствующая медицинская страховка.</p>			
<p>Mir ist bekannt und ich bin damit einverstanden, dass im Hinblick auf die Prüfung meines Visumantrags die in diesem Antragsformular geforderten Daten erhoben werden müssen, ein Lichtbild von mir gemacht werden muss und gegebenenfalls meine Fingerabdrücke abgenommen werden müssen. Die Angaben zu meiner Person, die in diesem Visumantrag enthalten sind, sowie meine Fingerabdrücke und mein Lichtbild werden zwecks Entscheidung über meinen Visumantrag an die zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten weitergeleitet und von diesen Behörden bearbeitet.</p> <p>Diese Daten sowie Daten in Bezug auf die Entscheidung über meinen Antrag oder eine Entscheidung zur Annullierung, Aufhebung oder Verlängerung eines Visums werden in das Visa-Informationssystem (VIS) eingegeben und dort höchstens fünf Jahre gespeichert; die Visumbehörden und die für die Visumkontrolle an den Außengrenzen und in den Mitgliedstaaten zuständigen Behörden sowie die Einwanderungs- und Asylbehörden in den Mitgliedstaaten haben während dieser fünf Jahre Zugang zum VIS, um zu überprüfen, ob die Voraussetzungen für die rechtmäßige Einreise in das Gebiet und den rechtmäßigen Aufenthalt im Gebiet der Mitgliedstaaten erfüllt sind, um Personen zu identifizieren, die diese Voraussetzungen nicht bzw. nicht mehr erfüllen, um einen Asylantrag zu prüfen und um zu bestimmen, wer für diese Prüfung zuständig ist. Zur Verhütung und Aufdeckung terroristischer und anderer schwerer Straftaten und zur Ermittlung wegen dieser Straftaten haben unter bestimmten Bedingungen auch benannte Behörden der Mitgliedstaaten und Europol Zugang zu diesen Daten. Die für die Verarbeitung der Daten zuständige Behörde des Mitgliedstaates ist: Bundesverwaltungsamt, D-50728 Köln, visa@bva.bund.de.</p> <p>Mir ist bekannt, dass ich berechtigt bin, in jedem beliebigen Mitgliedstaat eine Mitteilung darüber einzufordern, welche Daten über mich im VIS gespeichert wurden und von welchem Mitgliedstaat diese Daten stammen; außerdem bin ich berechtigt zu beantragen, dass mich betreffende Daten, die unrichtig sind, korrigiert und rechtswidrig verarbeitete Daten, die mich betreffen, gelöscht werden. Die konsularische Vertretung, die meinen Antrag prüft, liefert mir auf ausdrücklichen Wunsch Informationen darüber, wie ich mein Recht wahrnehmen kann, die Daten zu meiner Person zu überprüfen und unrichtige Daten gemäß den Rechtsvorschriften des betreffenden Mitgliedstaats ändern oder löschen zu lassen, sowie über die Rechtsmittel, die das Recht des betreffenden Mitgliedstaats vorsieht. Zuständig für Beschwerden über den Schutz personenbezogener Daten ist die staatliche Aufsichtsbehörde dieses Mitgliedstaats: Der Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Husarenstraße 30, D-53117 Bonn, Tel.: +49 (0)228-997799-0, Fax: +49 (0)228-997799-550, poststelle@bfdi.bund.de, www.bfdi.bund.de</p> <p>Ich versichere, dass ich die vorstehenden Angaben nach bestem Wissen und Gewissen gemacht habe und dass sie richtig und vollständig sind. Mir ist bewusst, dass falsche Erklärungen zur Ablehnung meines Antrags oder zur Annullierung eines bereits erteilten Visums führen und die Strafverfolgung nach den Rechtsvorschriften des Mitgliedstaats, der den Antrag bearbeitet, auslösen können.</p> <p>Ich verpflichte mich dazu, das Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten vor Ablauf des Visums zu verlassen, sofern mir dieses erteilt wird. Ich wurde davon in Kenntnis gesetzt, dass der Besitz eines Visums nur eine der Voraussetzungen für die Einreise in das europäische Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten ist. Aus der Erteilung des Visums folgt kein Anspruch auf Schadensersatz, wenn ich die Voraussetzungen nach Artikel 5 Absatz 1 der Verordnung (EG) Nr. 562/2006 (Schengener Grenzkodex) nicht erfülle und mir demzufolge die Einreise verweigert wird. Die Einreisevoraussetzungen werden bei der Einreise in das europäische Hoheitsgebiet der Mitgliedstaaten erneut überprüft.</p>			

Задание 2:

Оформления пакета документов для получения въездной визы в РФ для иностранных граждан

Ответьте на вопросы:

1. Какие документы необходимы для оформления визы в Россию, особенности и сроки оформления
2. Связана ли сложность оформления визы в Россию с уменьшением туристского потока?
3. Кто несет ответственность за объем и качество выполнения туристских услуг.
4. Перечислите основные отличия паспортно - визового контроля от валютного. Назовите основные законодательные документы по вопросам регулирования туристских формальностей.
5. Какие документы излагают права и обязанности туриста?
6. Какими документами регулируется оказание транспортных туристских услуг?

Ознакомиться с образцом визы иностранного гражданина для въезда в РФ



Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 24
ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»
Тема: Оформление страховых полисов

ПК – 3.1- 3.4
 ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- оформлять страховые полисы

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями
- Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

Составить и оформить медицинский страховой полис по образцу

МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТРАХОВОЙ ПОЛИС INTERNATIONAL INSURANCE POLICY				CAS № OR1226408			
<small>НАСТОЯЩИЙ ПОЛИС УДОСТОВЕРЯЕТ ФАКТ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ МЕЖДУ СТРАХОВЩИКОМ ОАО «АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ» И СТРАХОВАТЕЛЕМ НА УСЛОВИЯХ «ПРАВИЛ СТРАХОВАНИЯ ГРАЖДАН, ВЫЕЗЖАЮЩИХ ЗА ПРЕДЕЛЫ ПОСТОЯННОГО МЕСТА ЖИТЕЛЬСТВА» И «ПРАВИЛ СТРАХОВАНИЯ ОТ НЕСЧАСТНОГО СЛУЧАЯ». ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ СТРАХОВАНИЯ, РАСПОЛОЖЕННЫЕ НА ОБРАТНОЙ СТОРОНЕ МЕЖДУНАРОДНОГО СТРАХОВОГО ПОЛИСА, ЯВЛЯЮТСЯ НЕОТЪЕМЛЕМОЙ ЧАСТЬЮ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА СТРАХОВАНИЯ. СЕРВИСНАЯ КОМПАНИЯ ПО ДОГОВОРУ - CLASS-ASSISTANCE</small>						Телефоны круглосуточного центра помощи КЛАСС-АССИСТ (Санкт-Петербург, Россия) +7(812)325-72-92, (812)313-67-40,(495)926-42-59	
СТРАХОВАТЕЛЬ / POLICYHOLDER		ADDRESS, PHONE					
ЗАСТРАХОВАННЫЙ / INSURED		BIRTHDAY	СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА / DURATION OF CONTRACT				
1.			C / FROM	30.03.2012	ПОЛТО		
2.			КОЛИЧЕСТВО ДНЕЙ ПО ПРОГРАММЕ MULTI / DAYS - 30				
3.			ТЕРРИТОРИЯ	SCHENGEN			
4.			АЛЬФАТРЕВЕЛ	Мульти(MULTI)	КОД	T-1	
№	СТРАХОВЫЕ РИСКИ	СТРАХОВАЯ СУММА SUM INSURED PER PERSON	ФРАНШИЗА DEDUCTIBLE	СТРАХОВАЯ ПРЕМИЯ		ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ SPECIAL TERMS	COVERED ONLY (30) DAYS. ПРАВИЛА СТРАХОВАНИЯ ПОЛУЧИЛ И СОГЛАСЕН ИМ СЛЕДОВАТЬ
				У.Е.	РУБ.		
1.	МЕДИЦИНСКИЕ И ИНЫЕ РАСХОДЫ MEDICAL & OTHER EXPENSES	30000 EUR	Отсут. ---	11,00	429,44	ПОДПИСЬ ПРЕДСТ. СТРАХОВЩ. SIGNATURE OF INSURER	ПОДПИСЬ СТРАХОВАТЕЛЯ SIGNATURE OF POLICYHOLDER
2.	Гражданская ответственность / PUBLIC LIABILITY						
3.	ОТМЕНА ПОЕЗДКИ / REFUSE OF JORNEY						
4.	СТРАХОВАНИЕ БАГАЖА / LAGGAGE INSURANCE					ДАТА ВЫПИСКИ / DATE OF ISSUE	30.03.2012
5.	НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ / ACCIDENT					МЕСТО ВЫДАЧИ / PLACE OF ISSUE	Санкт-Петербург, Маневры, д.7
Valid for all the countries of the World and Schengen Countries.			Итого	11,00	429,44	ОПЛАЧЕНО ЕДИНОВРЕМЕННО	КОД пп: 7866

По умолчанию 1 у.е. = 1 EUR, если иное не предусмотрено договором страхования, что должно быть отражено в графе «Особые условия»

ЭКЗЕМПЛЯР ЗАСТРАХОВАННОГО

Стандартная страховка предполагает оплату услуг, предоставление которых связано с получением травмы застрахованным лицом или возникновением у него внезапного заболевания или отравления. Если же проблема заключается в обострении хронического заболевания, о котором турист знал ранее, но не указал в полисе, стандартная программа страхования компенсацию расходов на лечение болезней подобного рода не предусматривает и лечиться придется платно.

Задание 2:

1.Какие виды страхования распространены в сфере туризма?

2. Что понимается под медицинским страхованием туристов?
3. Если турист оплачивает страховку в офисе турфирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли турфирма в этом случае солидарную ответственность?
4. Если у туриста есть международная медицинская страховка, может ли он исключить их стоимости путевки оплату медицинской страховки, предлагаемой фирмой?

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 25

ПМ.03. «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»

Тема: Ведение документооборота с использованием информационных технологий

ПК – 3.1- 3.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- вести документооборот с использованием информационных технологий;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- методы работы с базами данных
- современные программы используемые в туризме

Время выполнения – 2 часа.

Задание 1:

Используя мобильный класс и изучив возможности программного продукта, Мастер-тур ответьте на следующие вопросы:

1. Для чего нужна эта программа?
2. По Вашему мнению, является ли данная программа простой и удобной в использовании?
3. Ваши предложения по усовершенствованию данной программы.

Сделать вывод.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.