

Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(повышение квалификации)**

«Коммерция услуг в туризме»

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.

Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

О.А. Сикорская

«18» марта 2021 г.

Руководитель программы: Юсупова Анна Валерьевна, преподаватель первой квалификационной категории

Составители программы: Юсупова Анна Валерьевна, преподаватель первой квалификационной категории

Сикорская Ольга Андреевна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	7
3 Оценка результатов освоения программы.....	13
4 Организационно-педагогические условия реализации программы...	17
5 Оценочные материалы.....	19

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Коммерция услуг в туризме».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 №474;

- профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014 № 539н.

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

1.2 Цель реализации программы

Совершенствование и получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности специалистов по туризму.

1.3 Планируемые результаты обучения

Характеристика профессиональной деятельности обучающихся:

Уровень квалификации-специалист по туризму.

Область профессиональной деятельности обучающихся:

- формирование, продвижение и реализация туристского продукта, организация комплексного туристского обслуживания.

Специалист по туризму готовится к следующим видам деятельности:

- Предоставление турагентских услуг.

- Управление функциональным подразделением организации.

Требования к результатам освоения дополнительной профессиональной образовательной программы

Специалист по туризму должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них

ответственность.

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Специалист по туризму должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;

ПК1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах,

ПК1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта,

ПК1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя,

ПК1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, полюсы),

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю,

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

1.4. Категория обучающихся и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование, лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

1.5. Форма обучения

Очная форма обучения.

1.6. Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка – 38 часов;

Обязательная аудиторная работа – 36 часов.

Теоретические занятия – 10 часов.

Практические занятия – 26 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия	36	-	36	10		26	
Итоговая аттестация	2	-	2	2		-	ДЗ ¹
Итого	38	-	38	12		26	

¹ Дифференцированный зачет.

2.2 УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	Формы контроля
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия	36		36	10		26	
Тема 1.1 Специфика коммерческой деятельности в сфере услуг	2		2	2			
Тема 1.2 Особенности организации туристской деятельности	6		6	2		4	ПЗ ²
Тема 1.3 Маркетинговая политика туристского предприятия	14		14	2		12	ПЗ ²
Тема 1.4 Электронная коммерция в туризме	6		6	2		4	ПЗ ²
Тема 1.5 Стратегическое планирование на туристском предприятии	8		8	2		6	ПЗ ²

Итоговая аттестация	2		2	2			ДЗ¹
Итого	38		38	12		26	

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

2.3 Календарный учебный график

Период обучения ¹	Наименование раздела, темы
Первый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Тема 1.1 Специфика коммерческой деятельности в сфере услуг
Второй день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Тема 1.2 Особенности организации туристской деятельности
Третий день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №1 Маркетинговый анализ и исследование рынка туристских услуг в регионе.
Четвертый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №2 Маркетинговый анализ и исследование рынка туристских услуг в регионе.
Пятый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Тема 1.3 Маркетинговая политика туристского предприятия
Шестой день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №3 Миссия туристского предприятия. Способы и методы определения целевой аудитории.
Седьмой день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №4 Анализ каналов продаж. Современные технологии продвижения турпродукта.
Восьмой день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №5 Организационная структура туристского предприятия. Методы работы с персоналом. Требования к персоналу фирмы. Мотивационные технологии.
Девятый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №6 Поставщики услуг в туризме.
Десятый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №7 Информационные материалы в туризме. Разработка контент-плана

Одиннадцатый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №8 Офис туристского предприятия.
Двенадцатый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Тема 1.4 Электронная коммерция в туризме
Тринадцатый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №9 Анализ электронных оболочек. Системы бронирования и CRM-системы.
Четырнадцатый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №10 Расчетно-кассовое обслуживание.
Пятнадцатый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Тема 1.5. Стратегическое планирование на туристском предприятии
Шестнадцатый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №11 Применение методов SWOT и STEP анализа для определения стратегии турфирмы.
Семнадцатый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №12 Разработка коммерческого предложения.
Восемнадцатый день	Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия
	Практическое занятие №13 Работа с базой данных туристского предприятия.
Девятнадцатый день	Итоговая аттестация: дифференцированный зачет

¹⁾Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

2.4 Рабочая программа «Организация коммерческой деятельности туристического предприятия»

Цель: обеспечить получение глубоких знаний обучающихся в области предоставления первичной информации об организации коммерческой деятельности туристического предприятия.

Задачи:

- анализ маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- изучение документов, необходимых для посещения территории гражданам Российской Федерации;
- обеспечение потребностей в комплексной информации.

Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы обучающиеся должны:

Знать:

- Методы управления туристским предприятием;
- Особенности государственной регистрации туристского предприятия;
- особенности применения маркетинговых инструментов в коммерческой деятельности;
- принципы и методы работы с персоналом
- методы продвижения турпродукта;
- аналитика рынка туруслуг;
- поставщики услуг в туризме;
- виды договоров в туризме.

уметь:

- анализировать и прогнозировать экологические последствия различных видов деятельности;
- использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организмов и среды обитания;
- соблюдать в профессиональной деятельности регламенты экологической безопасности.

Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 38 часов, из них теоретические занятия - 10 часов, практические занятия – 26 часов.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			Формы контроля
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Организация коммерческой деятельности туристического предприятия	36		36	10		26	
Тема 1.1 Специфика коммерческой деятельности в сфере услуг	2		2	2			
Тема 1.2 Особенности организации туристской деятельности	6		6	2		4	ПЗ ²
Тема 1.3 Маркетинговая политика туристского предприятия	14		14	2		12	ПЗ ²
Тема 1.4 Электронная коммерция в туризме	6		6	2		4	ПЗ ²
Тема 1.5 Стратегическое планирование на туристском предприятии	8		8	2		6	ПЗ ²
Итоговая аттестация	2		2	2			ДЗ ¹
Итого	38		38	12		26	

¹ Дифференцированный зачет.

² Практическое занятие.

Тема 1.1 Специфика коммерческой деятельности в сфере услуг

Специфика коммерческой деятельности в сфере услуг. Виды коммерческой деятельности в туризме. Особенности туристской услуги. Основные и дополнительные услуги в туризме. Составление конспекта по вопросу «Классификация туристских организаций». Подготовка доклада на тему : “Экскурсионные услуги”.

Тема 1.2 Особенности организации туристской деятельности

Организация туристского предприятия. Правовые основы коммерческой деятельности туристского предприятия. Регистрация туристического предприятия. Основные виды туризма в Алтайском крае. Основы стандартизации и сертификации туристских услуг в РФ.

Практическое занятие №1 Маркетинговый анализ и исследование рынка туристских услуг в регионе.

Тема 1.3 Маркетинговая политика туристского предприятия

Маркетинговая политика туристского предприятия. Социальные сети как способ продвижения турпродукта. Методы стимулирования личных продаж менеджера туристского предприятия

Практическое занятие №3 Миссия туристского предприятия. Способы и методы определения целевой аудитории.

Практическое занятие №4 Анализ каналов продаж. Современные технологии продвижения турпродукта.

Практическое занятие №5 Организационная структура туристского предприятия.

Методы работы с персоналом. Требования к персоналу фирмы. Мотивационные технологии.

Практическое занятие №6 Поставщики услуг в туризме.

Практическое занятие №7 Информационные материалы в туризме. Разработка контент-плана.

Практическое занятие №8 Офис туристского предприятия.

Тема 1.4 Электронная коммерция в туризме

Виды электронной коммерции в туризме. Сайт турагентства как инструмент продаж. Наполнение сайта информацией. Рейтинг сайтов.

Практическое занятие №9 Анализ электронных оболочек. Системы бронирования и CRM-системы.

Практическое занятие №10 Расчетно-кассовое обслуживание.

Тема 1.5 Стратегическое планирование на туристском предприятии

Особенности стратегического планирования. Типы клиентов и особенности работы с ними. Миссия и цель туристского предприятия.

Практическое занятие №11 Применение методов SWOT и STEP анализа для определения стратегии турфирмы.

Практическое занятие №12 Разработка коммерческого предложения.

Практическое занятие №13 Работа с базой данных туристского предприятия.

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1 Формы аттестации

Текущий контроль знаний, обучающихся ведется на каждом занятии в форме педагогического наблюдения за правильностью выполнения изделий в ходе практической работы, соблюдения технологии изготовления изделия; успешность освоения материала проверяется в конце каждого занятия путем итогового обсуждения, анализа выполненных работ.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы.

Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимися.

3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения программы осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки (знания, умения)	Методы оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой	Предоставление турагентских услуг. - Управление функциональным подразделением организации. ПК1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации; ПК1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах, ПК1.3 Взаимодействовать с туроператором по	Знать: - Методы управления туристским предприятием; - Особенности государственной регистрации туристского предприятия; - особенности применения маркетинговых инструментов в коммерческой деятельности; - принципы и методы работы с персоналом - методы	Экспертная оценка деятельности обучающихся при выполнении и защите результатов практических занятий, выполнении домашних работ, опроса, результатов внеаудиторной самостоятельной работы

для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	реализации и продвижению туристского продукта, ПК1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя, ПК1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, полюсы), ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю, ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности. ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	продвижения турпродукта; - аналитика рынка туруслуг; - поставщики услуг в туризме; - виды договоров в туризме. уметь: - анализировать и прогнозировать экологические последствия различных видов деятельности; - использовать в профессиональной деятельности представления о взаимосвязи организмов и среды обитания; - соблюдать в профессиональной деятельности регламенты экологической безопасности.	обучающихся И других видов текущего контроля
---	---	--	--

3.3. Оценка качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе оценки тестов, практических занятий, лабораторных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Критерии оценки тестов

Оценка	Критерии
«Отлично»	85–100 % правильных ответов
«Хорошо»	70–84 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	55–69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

Критерии оценки качества выполнения практического задания:

«Отлично» Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

«Хорошо» Практическая или самостоятельная работа выполняется обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Обучающиеся используют указанные преподавателем источники знаний, включая страницы атласа, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показывает знание обучающихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

«Удовлетворительно» Практическая работа выполняется и оформляется обучающимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу обучающимися. На выполнение работы затрачивается много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при самостоятельной работе.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и хорошо подготовленных обучающихся неэффективны по причине плохой подготовки.

Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, который демонстрирует

высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

Оценка «хорошо» ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская «Туризм»	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, Мультимедиапроектор
	Практические занятия	Персональные компьютеры, с программным обеспечением Microsoft Office Excel, 1С: Предприятие 8. Турагентство, многофункциональное устройство, электронные часы, светильник настольный, тумба двухдверная, короткофокусный проектор с экраном, звукоусилительный комплект, стойка для радио микрофона, радио микрофон, презентер, ЖК панель, флипп-чарт, запираемый шкафчик, роутер, стол ученический, офисный стол, офисные стулья. Оборудование мастерской «Туризм» соответствует КОДам 1.1-1.3 инфраструктурного листа компетенции «Туризм» движения «Молодые профессионалы»
	Итоговая аттестация	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основные источники:

1. Памбухчиянц, О. В. Организация коммерческой деятельности : учебник / О. В. Памбухчиянц. - 2-е изд., стер. - М. : Дашков и К, 2019.
2. Панкратов, Ф. Г. Коммерческая деятельность : учебник. - 13-е изд. - М. : Дашков и К, 2017.
3. Иванова, Г. Г. Организация коммерческой деятельности : учебник. - М. : Академия, 2015.
4. Иванов, Г. Г. Организация коммерческой деятельности : учебник. - М. : Академия, 2015.

Дополнительные источники:

1. Ветитнев А. М.. Информационные технологии в туристской индустрии [Текст] : учебник для СПО/ А. М. Ветитнев, Вл.В. Коваленко, В.В Коваленко. – 2-е изд., испр. и доп. - М. Издательство Юрайт, 2017. – 402с..
2. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
3. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
4. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 30389 -2013 Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования
5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требование по обеспечению безопасности туристов
6. Управление Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://alttur22.ru/>

Учебно-методические материалы.

- 1) ФЗ № 156 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- 2) ГОСТ Р 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам).
- 3) ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования
- 4) ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

4.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

5 Оценочные материалы

Приложение А

Задания для текущей аттестации

Тема 1.1 Специфика коммерческой деятельности в сфере услуг

Задание :

1. Особенности коммерческой деятельности в индустрии туризма.
2. Какие виды коммерческой деятельности существуют в туризме.
3. Составление схемы “Особенности туристской услуги”.

Тема: 1.2 Маркетинговый анализ и исследование рынка туристских услуг в регионе.

Практическое занятие №1

Задание:

1. Провести анализ рынка туристских услуг в вашем городе:
 - А. Количество турагентств, указать наиболее популярные ТА.
 - В. Количество туроператоров (внутренний туризм), указать основных ТО.
 - С. Количество туроператоров (выездной туризм), указать основных ТО.
 - Д. Основные реализуемые туристские направления.
2. Ознакомьтесь с информацией в прикрепленном файле.
3. Проанализировать ниши , в которых возможно успешное осуществление коммерческой деятельности в индустрии туризма в вашем городе (крае), используйте метод “мозгового штурма” (результаты и ход работы необходимо сфотографировать, если выполняли письменно, или в формате doc., если выполняли в электронном виде).

Практическое занятие №2

Цель: Ознакомится с организационно-правовыми формами коммерческой деятельности, с видами систем налогообложения (презентация).

Задание:

1. Подготовить пакет документов для государственной регистрации (ООО или ИП), определить подходящую систему налогообложения.

Тема: Миссия туристского предприятия. Способы и методы определения целевой аудитории.

Практическое занятие №3

Цели: изучить теоретический материал, научиться формулировать миссию предприятия, определять целевую аудиторию.

Задания:

1. Ознакомится с теоретическим материалом (во вложенном файле).
2. Сформулировать и предложить свой пример миссии туристической фирмы, дать ее краткое обоснование.
3. Сформулировать “портрет потребителя” (целевая аудитория), с указанием

сегмента рынка, к которому относится ваша компания.

Анализ каналов продаж. Современные технологии продвижения турпродукта.

Практическое занятие №4

Цели: познакомиться с существующими средствами продвижения турпродукта, выявить их сильные и слабые стороны.

Задания:

1. Ознакомьтесь с теоретическим материалом (во вложенном файле);
2. Заполните таблицу “АНАЛИЗ КАНАЛОВ ПРОДАЖ _____”

Канал продаж Плюсы Минусы Актуальность для вашего региона.

3. Какие современные методы продвижения турпродукта вы знаете? Какие методы считаете нужным использовать?

Тема: Организационная структура туристского предприятия. Методы работы с персоналом. Требования к персоналу фирмы. Мотивационные технологии.

Практическое занятие №5

1. Изучить теоретический материал (ПРИЛОЖЕНИЕ 1).
2. Разработать организационную структуру собственного предприятия, выбрать тип организационной структуры, описать функции каждого звена.
3. Опишите основные требования, предъявляемые к соискателям на вашем предприятии.
4. Какие способы мотивации персонала вы планируете внедрять и почему?

Тема: Поставщики услуг в туризме.

Практическое занятие №6

1. Изучить теоретический материал.
2. Осуществите выбор поставщиков турпродукта и дополнительных услуг для вашего предприятия.

Тема: Информационные материалы в туризме. Разработка контент-плана.

Практическое занятие №7

1. Ознакомиться с теоретической информацией .
2. Разработать макет информационной брошюры (спец.предложение, акция)
3. Подготовить информационный и графический материал для публикации в социальных сетях.

Тема: Офис туристского предприятия.

Практическое занятие №8

1. Проанализируйте, где в вашем городе располагаются офисы туристических агентств, туроператоров. Считаете ли вы их расположение удачным? Выберите оптимальное расположение офиса туристического агентства в вашем городе. Обоснуйте свой выбор по следующим пунктам :

- А. Транспортная доступность;
- В. Этажность;
- С. Проходимость (человек/сутки, человек/час);

D. Возможность разместить вывеску, рекламу.

2. Составьте опись необходимого оборудования для офиса туристического агентства по категориям: мебель для персонала, мебель для посетителей (туристы), декор, орг.техника.

3. Охарактеризуйте оптимальный офис с точки зрения потенциальных туристов (покупателей). Какими характеристиками он обладает? Что отличает его от конкурентов.

Тема: Анализ электронных оболочек. Системы бронирования и CRM-системы.

Практическое занятие №9

Задания:

1. Проведите анализ сайтов – агрегаторов авиабилетов, запишите ответы в таблицу:

Сайты по поиску и бронированию	Особенности интерфейса	Время поиска	нужного авиабилета	Удобство использования
Aviasales				

Momondo

Tutu

skyscanner

Onetwotrip

2. Какой из сайтов на ваш взгляд, наиболее удобен для покупки авиабилетов ? Какую роль играют данные сайты в работе турагента?

3. На наиболее понравившемся вам сайте произведите поиск следующих авиабилетов:

a. Барнаул - Симферополь (туда и обратно), месяц – июль, количество дней в Симферополе от 11 до 16. Туристы – 2 взрослых+ 1 реб. (7 лет);

b. Новосибирск – Гавана (в одну сторону), месяц – февраль, Туристы – 2 взрослых.

c. Барнаул – Мале (стыковка в Москве) (туда и обратно), месяц – март , количество дней в Праге – 7-9. Туристы – 1 взрослый.

4. Произведите поиск тура на сайтах туроператоров ПегасТуристик, Анекс Тур, Библио Глобус по параметрам : 2 взрослых, направление – Турция, вылет из Новосибирска, период поездки – июнь, кол-во дней – 9-13, отель не менее 5 *, регион – Белек.

Пожелание туриста: номер с видом на море, питание все включено Ультра, первая береговая линия.

Тема: Расчетно-кассовое обслуживание.

Практическое занятие №10

Задания:

1. Изучите теоретическую информацию (вложенный файл).

2. Опишите преимущества и недостатки применения торгового эквайринга в турфирме для туриста и для собственника бизнеса.
3. Проанализируйте сайты, осуществляющие реализацию турпродукта (авиабилетов, отелей, турпакетов), где есть возможность применения интернет-эквайринга. Какие проблемы, связанные с применением интернет-эквайринга существуют в туризме?

Тема: Применение методов SWOT и STEP анализа для определения стратегии турфирмы.

Практическое занятие №11

Задания:

1. Изучите теоретический блок в приложении.
2. Применяя методику SWOT-анализа, проведите оценку туристского предприятия (на выбор).
3. Методом STEP – анализа проведите внутреннюю оценку туристского предприятия (на выбор).
4. На основании произведенного анализа, определите основные направления деятельности предприятия на 1 год, 5 лет (долгосрочные и краткосрочные перспективы).

Тема: Разработка коммерческого предложения.

Практическое занятие №12

Задания:

1. Ознакомиться с теоретическим материалом (Приложение 1*).
2. Разработать коммерческое предложение по следующему сценарию : Организация корпоративного отдыха в Горном Алтае (трансфер, проживание, экскурсии, трехразовое питание, банкет).
3. Рассмотрите коммерческие предложения в Приложении 2*. Оставьте свой отзыв на каждое предложение, какие достоинства и недостатки вы можете выявить?

Тема: Работа с базой данных туристского предприятия.

Практическое занятие №13

Задания:

1. В MS Access или Excel создать основу для базы данных туристической фирмы (отразить необходимые собираемые показатели).

Вопросы для итоговой аттестации

в форме дифференцированного зачета

1. Поставщики услуг в туризме.
2. Перечислить особенности коммерческой деятельности в сфере услуг.
3. Особенности государственной регистрации туристского предприятия.
4. Методика проведения анализа рынка туристских услуг.
5. Расчетно-кассовое обслуживание в сфере туризма.
6. Методы определения стратегии турфирмы.
7. Системы бронирования, CRM-системы.
8. Методы работы с персоналом турфирмы.
9. Функции и задачи коммерческого предложения.
10. Миссия турфирмы.

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 40 мин.
3. Оборудование: нет