|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение**  **«Ульяновский техникум питания и торговли»** | | |
| Наименование документа: Методические указания Условное обозначение  **ОП.04** Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2006(п.п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.6.2, 8.4, 8.5) | Редакция № 1Изменение № 0 | **Лист 1 из 3** |
| **Экз. №** |

**РАССМОТРЕНО**

На заседании МК

общепрофессионального, общего гуманитарного,

социально-экономического, естественно- научного,

математического цикла

Протокол №1 от 27.08.2024 г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_Т.Н. Еграшкина

***МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ***

***к выполнению контрольной работы***

**МДК 03.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг**

для студентов заочного отделения

специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Составила преподаватель А.Г.Егорова

**Ульяновск**

**Выполнение контрольной работы по учебной дисциплине МДК 03.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг**

Контрольная работа является документом, свидетельствующим об уровне работы и степени овладения студентом программного материала и его умением кратко и доходчиво проанализировать и изложить в письменной форме выбранную тему.

Требования к выполнению контрольной работы.

Контрольная работа выполняется студентами самостоятельно в письменной форме четким и понятным почерком.

**При выполнении контрольной работы необходимо:**

1. Изучить литературу по вопросам управления, в том числе по теме работы, составить план ее написания.

2. Изложить содержание контрольной работы на 10-20 страницах, оставив поля и выделив подзаголовки в соответствии с планом работы.

3. По приводимым в работе данным (цифрам, схемам, цитатам и др.) указать ссылки на источник (название работы, издательство, год издания, страницы).

4. В конце контрольной работы привести список использованной литературы и поставить подпись и дату выполнения.

Контрольная работа считается выполненной при заполнении и ответах на все вопросы. Правильные ответы студента на не менее чем 80 % вопросов при защите контрольной работы могут зачитываться при сдаче зачета или экзамена по дисциплине.

Темы контрольных работ выбираются по начальной букве фамилии:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Начальная буква фамилии студента** | **А, Б,В** | **Г,Д,Е** | **Ж,З,И** | **К,Л,М** | **Н,О,П** | **Р,С,Т** | **У,Ф,Х** | **Ц,Ч** | **Ш,Щ,Э** | **Ю,Я** |
| **Тема контрольной работы** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

# ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

**Тема 1.**

Основные этапы обработки и оформления заказов

Повышение качества обработки заказов

**Тема 2.**

Правила приёма и обработки заказов

Способы оптимизации обработки заказов

**Тема 3.**

Пути улучшения обработки и оформления заказов

Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных

технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.

**Тема 4.**

Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия

по ним.

Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.

**Тема 5.**

Теоретические аспекты оформления и обработки заказов

Технология работы с клиентами и их обслуживанию.

**Тема 6.**

Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.

Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов

**Тема 7.**

Изучение нормативно-правовой базы в сфере экскурсионных услуг

Особенности организации экскурсионных услуг

**Тема 8.**

Понятия экскурсионного менеджмента

Организация работы персонала экскурсионного бюро

**Тема 9.**

Мониторинг предложений экскурсионных бюро.

Анализ систем бронирований экскурсионных услуг

**Тема 10.**

Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом

1. **Рекомендуемая литература**

**(Литература актуализирована, протокол №1 от 27.08.2024 г.)**

**Основные источники:**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 c. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

2. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12455-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476636>

3. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12455-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476636>

4. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 c. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/104910