

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 18.07.2024 11:05:05

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования
Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол №10 от 30 мая 2024 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника специалист по туризму и гостеприимству

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ФОРМЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ТЕМАМ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	В: <ul style="list-style-type: none">– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);– осуществления приема заказов от туристов;– проверки наличия всех реквизитов заказа;– идентификации вида заказа;– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
-------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – 540 академических часов (далее – часа(ов)), в том числе:

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг (3, 4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 148 часов;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 90 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 50 часов;
консультации – 2 часа;
промежуточная аттестация (экзамен) – 6 часов (4 семестр).

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг (3, 4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 92 часа;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 64 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 28 часов;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 4 семестр).

МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг (3, 4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 142 часа;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 98 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 44 часа;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 4 семестр).

УП.02.01 Учебная практика (4 семестр) – 72 часа

ПП.02.01 Производственная практика (4 семестр) – 72 часа

ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю (4 семестр) – 14 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Обучение по МДК						Практики	
				Всего ауд.	Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа/ Курсовое проектирование		В том числе		Учебная	Производственная
								Консультации	Промежуточная аттестация		
ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.1.	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	148		92	50	50	10	2	6		
ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.2.	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	92		64	32	28					
ОК 04; ОК 05; ПК 2.2.	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	142		98	56	44					
ОК 02 - ОК05; ОК 09; ПК 2.1; ПК 2.2.	Учебная практика	72	72							72	
ОК 02 - ОК05; ОК 09; ПК 2.1; ПК 2.2.	Производственная практика	72	72								72
ОК 02 - ОК05; ОК 09; ПК 2.1; ПК 2.2.	Экзамен по модулю	14						2	12		
	Всего:	540	144	254	138	122	10	4	18	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		148
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		148
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	40
	Теоретическое обучение	6
	Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России	2
	Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	2
	Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2
	В том числе практических занятий	16
	Анализ профиля туроператоров	4
	Изучение технологии оформления договоров	4
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	4
	Самостоятельная работа обучающихся:	18
	Работа с ценовыми предложениями и расчет стоимости различных вариантов туров. Оценка потребительских свойств конкретного турпродукта. Деловая игра «Предоставление актуальных данных в туристских услугах, входящих в турпродукт»	18
	Содержание	42
	Теоретическое обучение	14

Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2
	Свойства и цели турпродукта	2
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	2
	Выбор схемы работы в дестинации	2
	Основные правила и методика составления программ туров	2
	Расчет стоимости тура	2
	В том числе практических занятий	14
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	6
	Определение базовых услуг по заданным показателям	4
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	4
	Самостоятельная работа обучающихся:	14
	Составление памятки для туристов о санитарно-гигиенических правилах во время проведения путешествия в страну повышенного риска	14
	Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание
Теоретическое обучение		20
Теоретические аспекты оформления и обработки заказов		4
Технология работы с клиентами и их обслуживанию.		4
Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.		6
Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.		6
В том числе практических занятий		20
Мониторинг предложений туроператоров.		6
Анализ систем бронирований туроператоров.		6
Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом		8
Самостоятельная работа обучающихся:		18
Заполнение заявления о выдаче загранпаспорта. Заполнение таможенной декларации. Заполнение формы для оформления визы туриста		8
Курсовое проектирование		10
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		92
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		92
	Содержание	44

Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Теоретическое обучение	16
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	6
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	6
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	4
	В том числе практических занятий	16
	Анализ профиля турагентов	4
	Изучение технологии оформления договоров	4
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	4
	Самостоятельная работа обучающихся: Основные положения и изменения нормативно-правовой базы осуществления турагентской деятельности.	12
	Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание
	Теоретическое обучение	16
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	4
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	2
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	2
	Использование каталогов и ценовых предложений	4
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	4
	В том числе практических занятий	16
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	6
	Деловая игра «Основы делового общения».	6
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление делового письма	16

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		142
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		142
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	70
	Теоретическое обучение	20
	Организация контроля качества обслуживания	2
	Понятие и сущность сервиса	2
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	4
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	4
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	4
	Организация контроля качества	4
	В том числе практических занятий	26
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	10
	Определение проблем контроля качества услуг	10
	Составление комплексной системы менеджмента качества	6
	Самостоятельная работа	24
	Анализ потребностей заказчиков туристских услуг. Выбор оптимального туристского продукта по предложениям туроператоров.	10
	Деловая игра «Обслуживание потребителей с соблюдением правил делового этикета». Деловая игра «Взаимодействие с туроператорами с соблюдением методов эффективного общения»	12
	Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание
Теоретическое обучение		22
Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма		5
Основные методы оценки качества обслуживания		5
Особенности обеспечения качества услуг		5
Система оценки качества обслуживания		5
Формы и методы оценки качества услуг		2
В том числе практических занятий		30
Проведение оценки эффективности предприятия		10
Составление характеристики предприятия		8
Определение показателей качества обслуживания		12
Самостоятельная работа		20

	Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам».	10
	Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам»	
	Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	10
Учебная практика		72
Виды работ		
Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.		72
Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства		
Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.		
Изучение перечня основных и дополнительных услуг.		
Проектирование туров с учетом запросов потребителей.		
Формирование технологической карты тура.		
Разработка программы обслуживания туристов.		
Организация обслуживания туристов в программном туризме.		
Расчет стоимости тура по заданным позициям		
Производственная практика		
Виды работ		
Анализ профиля туроператора/турагента		
Анализ ресурсов выбранной дестинации		
Мониторинг предложений туроператоров.		
Анализ систем бронирований туроператоров.		
Определение базовых услуг по заданным показателям		
Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		
Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг		
Формирование туристского продукта		
Поиск решений в ситуациях предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором		
Консультация		2
Экзамен по модулю		12
Всего		540

3. Особенности реализации междисциплинарного курса в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

4. Формы самостоятельной работы обучающихся по темам междисциплинарного курса

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий:

для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;

для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.;

для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариантов задач и упражнений; выполнение чертежей, схем; выполнение расчётно-графических работ; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка курсовых и дипломных работ (проектов); экспериментально-конструкторская работа; опытно-экспериментальная работа; упражнения на тренажёре; упражнения спортивно-оздоровительного характера; рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Наиболее распространенными формами самостоятельной работы является подготовка докладов.

4.1. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)/ Самостоятельная учебная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.1.
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	
Работа с ценовыми предложениями и расчет стоимости различных вариантов туров. Оценка потребительских свойств конкретного турпродукта. Деловая игра «Предоставление актуальных данных р туристских услугах, входящих в турпродукт»	
Составление памятки для туристов о санитарно-гигиенических правилах во время проведения путешествия в страну повышенного риска	
Заполнение заявления о выдаче загранпаспорта. Заполнение таможенной декларации. Заполнение формы для оформления визы туриста	
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.2.
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	

Основные положения и изменения нормативно-правовой базы осуществления турагентской деятельности. Составление делового письма	
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	ОК 04; ОК 05; ПК 2.2.
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	
Анализ потребностей заказчиков туристских услуг. Выбор оптимального туристского продукта по предложениям туроператоров.	
Деловая игра «Обслуживание потребителей с соблюдением правил делового этикета». Деловая игра «Взаимодействие с туроператорами с соблюдением методов эффективного общения»	
Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам». Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам»	
Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	

5. Задания для практических занятий

По междисциплинарному курсу профессионального модуля предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)/ лабораторные работы и/или практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.1.
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	
Анализ профиля туроператоров	
Изучение технологии оформления договоров	
Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	

Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	
Анализ ресурсов выбранной дестинации	
Определение базовых услуг по заданным показателям	
Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.2.
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг	
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	
Анализ профиля турагентов	
Изучение технологии оформления договоров	
Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	
Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	
Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	
Деловая игра «Основы делового общения».	
Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	ОК 04; ОК 05; ПК 2.2.
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	
Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	
Определение проблем контроля качества услуг	
Составление комплексной системы менеджмента качества	
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	
Проведение оценки эффективности предприятия	
Составление характеристики предприятия	
Определение показателей качества обслуживания	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

МДК 02.01. Учебная лаборатория «Учебный офис туроператора/турагента»; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

МДК 02.02. Учебная лаборатория «Учебный офис туроператора/турагента», оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

МДК 02.03. Учебная лаборатория «Учебный офис туроператора/турагента», оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

УП.02.01. Учебная лаборатория «Учебный офис туроператора/турагента», оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

ПП.02.01. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

ПМ.02.ЭК. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения пособиями; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями в соответствии с ОП СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

Основная литература

6.2.1 Электронные издания

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543253>
2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535190>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>
2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://bibli-online.ru/>
3. Платформа «Библиокомлектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>
4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>
5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» www.ipb.spb.ru
6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>
7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6.2.2. Дополнительные источники

Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540622>

Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541641>

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС
2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный
3. Простой Бизнес.
4. U-ON Travel.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

7.1. Паспорт фонда оценочных средств по профессиональному модулю

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших междисциплинарные курсы профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и рабочей программой ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Фонд оценочных средств предназначен для оценки умений, знаний, практического опыта и освоенных компетенций, формируемых в результате изучения междисциплинарных курсов профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

В результате освоения междисциплинарных курсов профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» обучающийся должен:

Иметь практический опыт	В: <ul style="list-style-type: none">– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);– осуществления приема заказов от туристов;– проверки наличия всех реквизитов заказа;– идентификации вида заказа;– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;– корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
уметь	<ul style="list-style-type: none">– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;– владеть культурой межличностного общения;– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;– владеть методикой хранения и поиска информации;– вести документацию, хранение и извлечение информации;– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;

	<ul style="list-style-type: none"> – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

7.2 Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего и промежуточного контроля

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по междисциплинарным курсам ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» представлен в таблице 1.

Таблица 1

Номер семестра	Текущий контроль				
	Тестирование	Опрос	Практические задачи	Доклад	Формирование портфолио
3-4	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточного контроля по междисциплинарным курсам ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» представлен в таблице 2.

Таблица 2

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
4	+			+

7.3 Результаты освоения междисциплинарных курсов, подлежащие оцениванию

Общие компетенции:

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля ¹	Критерии оценки	Методы оценки
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

Профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

7.4 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала по междисциплинарным курсам, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций:

Наименования разделов /МДК профессионального модуля	Типы контрольных заданий		
	1	2	
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	Вопросы к устному опросу	Решение практических задач Тестирование	Доклад
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	Вопросы к устному опросу	Решение практических задач Тестирование	Доклад
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	Вопросы к устному опросу	Решение практических задач Тестирование	Доклад

Промежуточный контроль по междисциплинарным курсам позволяет оценить сформированность компетенций:

Наименования разделов /МДК профессионального модуля	Типы контрольных заданий
<i>1</i>	<i>2</i>
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг	Вопросы к экзамену
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг	Вопросы к экзамену
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	Вопросы к экзамену

7.4.1. Комплект оценочных средств для текущего контроля

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала междисциплинарного курса, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- тестирование;
- практические задания;
- написание докладов.
- Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами

в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Защита практических работ по типам контрольных заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком.

Преподаватель проверяет правильность выполнения практических работ студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Примерная тематика курсовых проектов

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг

Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.1.

1. Разработка инновационного туристского маршрута туроператором по Италии в рамках образовательного туризма
2. Формирование привлекательного туристского продукта

3. Роль туроперейтинга в туризме
4. Особенности формирования туристского продукта в рамках приключенческого туризма
5. Обеспечение безопасности туристов на туристских маршрутах (на примере спортивных туров)
6. Формирование туристского продукта с использованием традиционных средств транспорта
7. Роль туроперейтинга на современном туристском рынке России
8. Разработка рекламной кампании туроператором
9. Разработка концепции гостеприимства предприятия индустрии туризма
10. Развитие безбарьерного туризма в Москве
11. Обеспечение безопасности туристов в путешествии»
12. Формирование агентской сети туроператора
13. Туристские формальности туроператора
14. Формирование туристского продукта с использованием специфических средств транспорта (например, с использованием воздушного)
15. Анализ современного состояния, тенденций и перспектив развития туроперейтинга в регионах России
16. Страхование в туризме как гарантия безопасности во время путешествия
17. Роль выставочных мероприятий в продвижении турпродукта на рынок
18. Сравнительные характеристики поощрения покупок такс фри и дьюти фри

Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг

Формируемые компетенции - ОК 02- ОК 05, ОК 09, ПК. 1.1

1. Основы туроператорской деятельности
2. Технология разработки туристского продукта
3. Оптимизация предоставления туристских услуг
4. Влияние туризма на экономику стран
5. Развитие туризма в Российской Федерации
6. Этапы работы туроператора
7. Продвижение и турпродукта
8. Обеспечение безопасности тура (страхование и медицинское обеспечение)
9. Внутренний туризм в Российской Федерации: состояние и проблемы
10. Методы стимулирования продаж в туроператорской деятельности

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг

Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.2.

1. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. Формы сотрудничества туроператора и турагента.
3. Агентская сеть туроператора. Схемы агентских сетей.
4. Схемы продвижения туристского продукта.
5. Схема продвижения туристского продукта: "рецептивный ТО - турист".
6. Схема продвижения туристского продукта: "рецептивный ТО - ТА - турист".
7. Схема продвижения туристского продукта: "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТА - турист".

8. Схема продвижения туристского продукта: "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТО оптовик - ТА - турист".
9. Схема продвижения туристского продукта: "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТО оптовик - ТА - агент - турист".
10. Турагентская реклама.
11. Нерекламные методы в туризме.
12. Организация офиса турфирмы-агента: общая характеристика.
13. Универсальные правила при организации офиса турфирмы-агента.
14. Оборудование турагентства.
15. Источники получения информации турагентства.
16. Квалификационные требования к персоналу турагентств: общая характеристика.
17. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств.
18. Классификация персонала туроператоров и турагентств. Критерии оценки персонала.
19. Дополнительные требования к персоналу турагентств.

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг Формируемые компетенции - ОК 04; ОК 05; ПК 2.2.

1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса
2. Классификация показателей качества туристских услуг и методы их определения
3. Нормативно-правовое обеспечение качества туристских услуг
4. Эволюция подходов к управлению качеством туроператорских и турагентских услуг в России
5. Отличительные черты управления качеством туроператорских и турагентских услуг за рубежом
6. Концепция всеобщего управления качеством TQM
7. Международные стандарты ISO 9000
8. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма и гостеприимства
9. Принципы менеджмента качества в туризме и гостеприимстве
10. Управление качеством туристских услуг
- 11.

Примерная тематика докладов

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг

Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.1.

1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в Российской Федерации и за рубежом
2. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности
3. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров
4. Основные правила и методики составления программ туров
5. Профессиональная этика работников туроператорской деятельности
6. Особенности работы с информационно-справочными материалами туроператорами

7. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме
8. Сопутствующие услуги как направление деятельности туроператоров
9. Влияние туризма на экономику стран
10. Негосударственные объединения российских туроператоров и их функции

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг

Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.2.

1. Документооборот и документы турагентства: общая характеристика.
2. Заявка турагентства туроператору на бронирование. Подтверждение от туроператора о бронировании.
3. Агентский договор (туроператора с турагентством).
4. Договор купли-продажи (реализации) туристского продукта (туроператором турагентству).
5. Оформление выездных и въездных документов в турагентстве: общая характеристика.
6. Порядок оформления и выдачи документов для выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию граждан Российской Федерации.
7. Порядок оформления и выдачи документов для въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации иностранных граждан.
8. Охрана труда в турагентстве: общая характеристика.
9. Правила и инструкции по охране труда. Типовая инструкция. Организация работы персонала турагентства по охране труда.
10. Специальная оценка условий труда ФЗ-426 от 28.12.2013

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг

Формируемые компетенции - ОК 04; ОК 05; ПК 2.2.

1. Внутренний маркетинг в системе управления качеством услуг индустрии гостеприимства.
2. Повышение конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства на базе развития внутреннего маркетинга.
3. Формирование моделей внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Клиентоориентированный подход в управлении предприятием гостеприимства.
5. Разработка модели внутреннего маркетинга на предприятии индустрии гостеприимства.
6. Контактный персонал как маркетинговый актив предприятия индустрии гостеприимства.
7. Внутренний маркетинг в управлении внутрикорпоративными рынками предприятий индустрии гостеприимства.
8. Международные модели маркетинга услуг и их влияние на развитие внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимства.
9. Методы и средства продвижения продукта «работа» на внутренних рынках.
10. Комплекс внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимств.

Примерный перечень практических задач

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг
Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.1.

Задание 1

Документация туристской фирмы (ООО, ЗАО, ОАО). Ведение туристской отчетности

Даются маршрут, перечень услуг на туре «По Золотому кольцу России» и программа обслуживания: Маршрут: Москва (2 дня) - Ростов Великий (1 день) - Ярославль (1 день) - Кострома (1 день) - Суздаль (2 дня) - Владимир (проездом) - Москва. 11 дней/10 ночей. Программа обслуживания: 1-й день: Прибытие группы и размещение в гостинице, обзорная экскурсия по Москве. 2-й день: Экскурсии в Московский Кремль с посещением соборов и в Третьяковскую галерею. 3-й день: Выезд в Ростов Великий. Экскурсия в Троице-Сергиеву лавру (в пути следования), прибытие в Ростов Великий и размещение. 4-й день: Обзорная экскурсия по городу, прогулки, шопинг. 5-й день: Выезд в Ярославль, прибытие и обзорная экскурсия по Ярославлю. 6-й день: Дорога в Кострому, по прибытии - обзорная экскурсия. 7-й день: Дорога в Суздаль, прибытие, размещение, обзорная экскурсия по Суздалью с посещением монастырей и соборов. 8-й день: Обзорная экскурсия по Владимиру с посещением собора. Экскурсия в Музей деревянного зодчества в Суздале. 9-й день: Возвращение в Москву, свободное время, отдых. 10-й день: Посещение московского вернисажа, экскурсия по Московскому метро Отъезд - на следующий день рано утром (без питания). Питание -полный пансион. Размещение в 2-местных номерах гостиниц туристского уровня Срок действия тура - май - сентябрь. Число человек в группе — 30. Всего групп - 13 Всего человек по маршруту - 300.

Подготовьте технологическую карту тура и информационный листок к туристской путевке. Заполните эти документы.

Задание 2

Анализ нарушений законодательства РФ в туроператорской деятельности

1. Освобождается ли туристская фирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия?
2. Прав ли турист, требующий, чтобы его договор с турагентством был подписан директором или менеджером, но по доверенности. Рядовой сотрудник туристской фирмы, от лица которой заключается договор, не имеет доверенности и утверждает: «у нас менеджеры подписывают все договоры»
3. Составьте и оформите письмо Санкт-Петербургской гостиницы "Сателлит" новосибирской туристической фирме "Мир", в котором руководство гостиницы выражает негодование по поводу того, что гостиница осуществила трансфер и размещение группы туристов в номерах по предварительной брони несмотря на то что было оплачено лишь 30 % стоимости услуги. По прошествии двух недель после окончания десятидневного тура стоимость проживания туристов и трансфера аэропорт / гостиница / аэропорт оплачена лишь на 50 %. Руководство гостиницы угрожает разорвать всякие контакты с фирмой "Мир" в случае, если задолженность не будет погашена в течение недели
4. Составьте и оформите гарантийное письмо от фирмы "Мир" руководству гостиницы "Сателлит", в котором директор фирмы приносит извинения руководству гостиницы, подтверждает обязательства, взятые фирмой "Мир" и готов в течение трех дней выплатить недостающую сумму (что не было сделано ранее из-за беспорядка в отчетности фирмы в связи с увольнением бухгалтера).

Задание 3

Определение и анализ договорных отношений на примере конкретных турпродуктов

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 4

Особенности проведения переговоров с зарубежными и российскими партнёрами

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 месте 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

Задание 5

Использование природно-климатических ресурсов в создании турпродукта

Ответьте на вопросы:

1. Перечислите виды природных туристских ресурсов;
2. Перечислите основные факторы туристских ресурсов;
3. Охарактеризуйте природно-климатические 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?
8. Есть ли разница в понятиях «экологический туризм» и «аграрный туризм»?
9. Перечислите мировые регионы и центры экологического туризма

Задание 6

Использование историко-культурных ресурсов в создании турпродукта

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

Задание 7

Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта

1. Какова роль инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта?
2. Туристская инфраструктура подразделяется на несколько крупных блоков: транспортные обеспечение; коммунальные системы; телекоммуникационные связи; торговля и бытовое обслуживание; места размещения и питания. Опишите каждый из этих блоков относительно туризма.:
3. Дайте определение понятия «туристский продукт».
4. Назовите основные составляющие рынка туристских услуг, сегменты рынка.
5. Что такое туристский маршрут?
6. Какие виды услуг входят в турпакет. По каким признакам дается классификация туристских маршрутов и туров?

7. Охарактеризуйте порядок разработки туристского продукта. Для сего необходимо изучение спроса, определение видов, форм и элементов турпродукта?
8. По каким критериям происходит оценка экономической эффективности и целесообразности разработки продукта.

Задание 8

Жизненный цикл турпродукта

Расскажите о стадиях жизненного цикла турпродукта.

Открывая кафе, Вы, наверное, пожелаете привлечь в него наибольшее количество клиентов. Вместе с разработкой меню Вашими основными заботами обязательно станут вопросы местонахождения кафе и уровня цен. Можно предположить, что оптимальным районом будет место, предельно близкое к возможным посетителям, а оптимально низкие цены привлекут максимальное количество клиентов. Один из психологов не так давно провел исследование с целью выяснить, почему люди отдают предпочтение тому или иному кафе.

Вопреки вероятным ожиданиям, люди, ужинающие за пределами дома, останавливают свой выбор на кафе, до которых необходимо все-таки добираться. Так, например, жители юго-восточной части Нью-Йорка убеждены, что лучшие кафе располагаются в центральных районах города, в Гринвич-виллидж. Большое количество жителей Гринвич-виллидж полагает, что наилучшую еду предлагают в кафе юго-западных районов города. А жители юго-западных районов часто останавливают свой выбор на кафе в юго-восточных районах города. Жители городов в различных областях страны, таких как Техас, Вашингтон и Лос-Анджелес, единодушно говорят, что самые лучшие кафе находятся не в их городах, а где-то в иной местности.

Местонахождение оказывается существенным и с иной точки зрения. Как только кафе становится известным, люди начинают полагать, что и другие заведения по соседству с ним также должны быть неплохими. Так что размещенные недалеко друг от друга кафе извлекают преимущества из побед своих соседей.

Вопросы

1. Какими способами и методами Вы выделите свое кафе из групп конкурентов, особенно расположенных недалеко?

2. Каковы будут Ваши действия на стадии внедрения кафе? Ваши действия на стадии роста, зрелости, спада?

Какие предприятия и организации участвуют в организации туристского продукта городов-курортов? Расскажите об их вкладе в процесс создания туристского продукта этих городов на примере любого города-курорта.

Вы решили открыть новую гостиницу на берегу моря. Какой из планов питания Вы выберете для своей гостиницы? Ответ обоснуйте.

Задание 9

Классификация турпродукта по целям и дестинации путешествия

1. Как классифицируется турпродукт по целям путешествия и подробно опишите их особенности.

2. Чем отличаются программы пребывания для экскурсионной программы от программы, рассчитанной на курортный отдых?

3. Для каких туристских программ важно наличие гида-переводчика и инструктора-проводника?

Задание 10

Классификация турпродукта по основному виду используемого транспортного средства

1. Как классифицируется турпродукт по виду используемого транспорта?
2. Какой специализированный железнодорожный тур в Европе является самым известным и востребованным? Каков его маршрут?
3. Чем объясняется большая востребованность автобусных туристских программ по Европе для российских туристов?
4. Перечислите московские туристские операторские фирмы, специализирующиеся на организации автобусных туров в Европу.
5. Составить проект программы обслуживания иностранных туристов на автобусном туре по маршруту Мурманск –Кандалакша-Варзуга. Определить: перечень туристских предприятий, исполнителей туристских услуг, период предоставления услуг, перечень экскурсии достопримечательных объектов, комплекс досуговых мероприятий, продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута, потребность в гидах, экскурсоводах и др. Расписать по дням обслуживания.
6. К заданному туру подготовить информационный листок к туристской путевке.

Задание 11

Анализ участников выставки МИТТ

1. С какой целью проводится МИТТ?
2. Кто является постоянными участниками?
3. Как принять участие в этой выставке?
4. Считаете ли вы, что подобные выставки помогают туристским организациям привлечь дополнительных клиентов?

Задание 12

Расчёт стоимости тура внутреннего туризма

1. Составьте тур по Москве на 3 дня на любую тему.
2. Рассчитайте стоимость тура на 5 человек и группу из 40 человек.

Задание 13

Расчёт стоимости тура выездного туризма

1. Составьте тур по Испании на 3 дня на любую тему.
2. Рассчитайте стоимость тура учитывая нынешний курс евро.
3. Туроператор – фирма «Спортивный туризм» проинформировала турагентов в разных городах России о том, что она организует поездку болельщиков на чемпионат мира по футболу.

Пакет услуг включает:

§ авиаперелет (Москва – страна проведения чемпионата – Москва);

§ размещение в гостинице и питание;

§ трансферы;

§ посещение матчей с участием сборной России, финального матча;

§ оформление виз, страховок.

Турагентство в Новосибирске ООО «Континент» заинтересовалось данным предложением и приглашает фирму «Спортивный туризм» к сотрудничеству. Оформите пакет документов для данной ситуации.

Задание 14

Расчёт стоимости тура въездного туризма

1. Составьте тур по Санкт-Петербургу для иностранных граждан на 3 дня на любую тему.
2. Рассчитайте стоимость тура учитывая нынешний курс рубля

Задание 15

Визовое обслуживание инкамингового оператора. Визовые центры.

1. Обязана ли туристская фирма отвечать за ненадлежащее оформление визы?
2. Обязана ли туристская фирма проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов?
3. Если туристу отказано в визе или срок ее действия меньше, чем надеялся турист, несет ли за это ответственность турфирма? О чего может зависеть такое решение визового центра той или иной страны?
4. Составьте объяснительную записку шофера отеля "Меркурий" Т. Г. Флектова, который не осуществил перевозку гостей из аэропорта в отель, хотя отель организует трансферы. Невыполнение шофером своих обязанностей связано с тем, что в аэропорту было объявлено, что рейс задержится на семь часов, поэтому Т. Г. Флектов вернулся в гостиницу, дождался окончания рабочей смены и покинул рабочее место, сообщив сменщику о сложившейся ситуации. Когда сменщик прибыл в аэропорт, выяснилось, что задержка рейса составляла лишь два часа. Туристы же незадолго до окончания смены Т. Г. Флектова прибыли в отель, самостоятельно оплатив переезд и перевозку багажа, несмотря на то что стоимость путевки включала оплату трансфера.

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг

Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.2.

Задание 1

Анализ туристских фирм города

Разработайте критерии для сравнения видов деятельности туристских фирм. Проведите анализ туристских фирм (10 штук) и сделайте вывод. Задание выполнять в форме таблицы:

№ п/п	Критерии	Название туристской фирмы

Задание 2

Оформление документов строгой отчетности

Заполните туристскую путевку и ПКО для туриста, который приобрел (оформил договор купли продажи туристского продукта) в туристской фирме ООО «Солнышко» 12.12.2016, номер договора 125, заказчик туристского продукта Смирнов Петр Николаевич паспорт РФ 6509 170545 выдан 03.08.2010 Кировским РОВД г.Томска, проживает по адресу: Томск, ул. Д. Ключевская 12 кв. 75.

Задание 3

Документация по туру

Подготовьте пакет документов для выдачи туристу по забронированному туру и расскажите про каждый документ.

Задание 4

Изучение договора о реализации турпродукта

Выберите любой договор на турпродукт. Подготовьте ответы на следующие вопросы и выполните следующие задания:

1. Изучить договор между туристской фирмой и туристом
2. Выделить пункт договора, в котором содержится: сведения о туроператоре (адрес местонахождения, реестровый номер, срок действия страхования гражданской ответственности, срок и сумма банковской гарантии)
3. На каких условиях осуществляется бронирование и расчет по заявке от туриста.
4. Что такое форс-мажорные обстоятельства.
5. Претензия.
6. Ответственность туриста
7. Ответственность туроператора
8. Ответственность туристской фирмы
9. Аннулирование договора

Задание 5

Договор о реализации турпродукта

Оформить договор с туристом о реализации ему туристского продукта

Задание 6

Проведение виртуального вебинара

Подготовить виртуальный вебинар ориентированный на потребителя. Страны: Греция, Испания, Норвегия, Италия, Швеция, Австрия, Португалия, о.Тенерифе, Доминикана, Кипр, Тунис, Мальдивы, Марокко, Китай, Крым, Анапа, Шира, Карелия, Атай, Мексика, Куба, Сочи, Калининград, Финляндия. Требования к работе: работа должна быть оформлена в виде презентации, количество слайдов 12-15, продолжительность рассказа 5-7 мин. В работе должны быть отражены: сведения о курорте, как можно добраться до страны, благоприятное время для поездки, характерный вид туризма для данной страны, рекомендуемые объекты размещения, что можно посмотреть, валюта, чем знаменита данная страна.

Задание 7

Технология личных продаж

Продажа тура при личной встрече. Данная работы выполняется в паре. Один студент выполняет роль менеджера туристской фирмы, другой клиента. Менеджеру необходимо установить контакт с туристом, выявить его потребность, презентовать турпродукт, завершить продажу

Задание 8

Анализ электронных каталогов

Провести анализ содержания электронных каталогов на сайте туроператора. Выявить недостающую информацию. Туроператоры: Анексур, Пегас, Библиоглобус, Пак Групп, Алеан.

Задание 9

Разработка рекламного материала и презентация турпродукта

Ваша туристическая фирма с целью привлечения новых туристов решила провести презентацию по районам Томской области (из перечисленных районов выберите наиболее интересный для вас. Разработайте буклет для демонстрации туристам и приготовьте презентацию: Александровский район, Асиновский район, Бакчарский район, Верхнекетский район, Зырянский район, Кургасокский район, Город Кедровый, Кожевниковский район, Колпашевский район, Кривошеинский район, Молчановский район, Парабельский район,

Первомайский район, ЗАТО Северск, Город Стрежевой, Тегульдетский район, Томский район, Чаинский район, Шегарский район).

Задание 10
Визовые формальности. Страхование

Заполните анкету туриста на визу (первый, титульный лист):

		Consolato Generale d'Italia		Domanda di visto per gli Stati Schengen		FOTOGRAFIA	
Modulo gratuito							
1. Cognome / (x) Фамилия (x)				ЗАПОЛНЯЕТСЯ УЧРЕЖДЕНИЕМ, ВЫДАЮЩИМ ВИЗУ		Spazio riservato all'amministrazione Data della domanda: Numero della domanda di visto: Domanda presentata presso: <input type="checkbox"/> Ambasciata/Consolato <input type="checkbox"/> Centro comune <input type="checkbox"/> Fornitore di servizi <input type="checkbox"/> Intermediario commerciale <input type="checkbox"/> Frontiera Nome: <input type="checkbox"/> Altro Responsabile della pratica: Documenti giustificativi: <input type="checkbox"/> Documento di viaggio <input type="checkbox"/> Mezzi di sussistenza <input type="checkbox"/> Invito <input type="checkbox"/> Mezzi di trasporto <input type="checkbox"/> Assicurazione sanitaria di viaggio <input type="checkbox"/> Altro Decisione relativa al visto: <input type="checkbox"/> Rifiutato <input type="checkbox"/> Rilasciato <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> VTL <input type="checkbox"/> Valido: dal al..... Numero di ingressi: <input type="checkbox"/> 1	
2. Cognome alla nascita (cognome/i precedente/i) / (x) Фамилия при рождении (предыдущая / -ие фамилия / -и) (x)							
3. Nome/i / (x) Имя / имена (x)							
4. Data di nascita (giorno-mese-anno) Дата рождения (день - месяц - год)	5. Luogo di nascita / Место рождения	7. Cittadinanza attuale Гражданство в настоящее время					
		6. Stato di nascita /Страна рождения	Cittadinanza alla nascita, se diversa Гражданство при рождении, если отличается				
8. Sesso / Пол: <input type="checkbox"/> Maschile/Мужской <input type="checkbox"/> Femminile/ Женский		9. Stato civile/Семейное положение: <input type="checkbox"/> Non coniugato/a/. Холост/не замужем <input type="checkbox"/> Coniugato/a/. Женат/замужем <input type="checkbox"/> Separato/a / не проживает с супругом <input type="checkbox"/> Divorziato/a / Разведен/-а <input type="checkbox"/> Vedovo/a / Вдовец / вдова <input type="checkbox"/> Altro (precisare) / . Иное (уточнить).....					
10. Per i minori: cognome, nome, indirizzo (se diverso da quello del richiedente) e cittadinanza del titolare della potestà genitoriale/tutore legale / Для несовершеннолетних: фамилия, имя, адрес (если отличается от адреса заявителя) и гражданство лица с полномочием родителей / законного представителя:							
11. Numero d'identità nazionale, ove applicabile / Идентификационный номер, если имеется							
12. Tipo di documento/ Тип проездного документа: <input type="checkbox"/> Passaporto ordinario / Обычный паспорт <input type="checkbox"/> Passaporto diplomatico / Дипломатический паспорт <input type="checkbox"/> Passaporto di servizio / Служебный паспорт <input type="checkbox"/> Passaporto ufficiale / Официальный паспорт <input type="checkbox"/> Passaporto speciale / Особый паспорт <input type="checkbox"/> Documento di viaggio di altro tipo (precisare) / иной проездной документ (указать какой)							
13. Numero del documento di viaggio / Номер проездного документа	14. Data di rilascio / Дата выдачи	15. Valido fino al / Действителен до	16. Rilasciato da / Кем выдан				
17. Indirizzo del domicilio e indirizzo di posta elettronica del richiedente / Домашний адрес и адрес электронной почты заявителя			Numero/i di telefono / Номер/-а телефона				
18. Residenza in un paese diverso dal paese di cittadinanza attuale / Страна пребывания, если не является страной гражданства <input type="checkbox"/> No/ Нет <input type="checkbox"/> Si. Titolo di soggiorno o equivalente/ Да. Вид на жительство или равноценный документ n/ № Valido fino al / Действителен до							
19. Occupazione attuale / Профессиональная деятельность в настоящее время							

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг
Формируемые компетенции - ОК 04.; ОК 05.; ПК 2.2.

Задание 1

Заполните таблицу «Законодательная база туристской деятельности в России»:

Международные правовые акты	
Федеральные законы	
ГОСТы	
Другие нормативно-правовые акты	

Задание 2

Предложите пути повышения государственного регулирования туристской деятельности Самарской области (не менее 5 предложений)

Задание 3

Выполнение практических заданий

3.1 Был ли Остап Бендер туристом с точки зрения современного российского туристского законодательства, когда вместе в Кисой Воробьяниновым плыл по Волге на пароходе «Скрябин»?

3.2 Турфирма отправила студента на учебу в Новую Зеландию. Через 9 месяцев он вернулся домой на каникулы. Считался ли студент туристом? Ответ обоснуйте

3.3 Определите, о каких видах туризма идет речь:

- Профессор Н летит на отраслевую конференцию в Казань
- Футбольный фанат О едет на крупное мероприятие футбольного клуба
- Семья отправилась в двухнедельный отпуск на Кипр
- Россиянки А и Л, которым по 17 лет, отправились на каникулах в путешествие по России
- Госпожа К отправляется на Кавказ, чтобы заняться горнолыжным спортом
- Бизнесмен А вынужден переночевать в гостинице аэропорта, так как следующий рейс – завтра (аэропорт для него – пересадочный пункт)
- У жителя Воронежа Ю есть хобби – дайвинг и фотография подводного мира. С этой целью каждое лето он отправляется к Средиземному морю
- Менеджер по продажам российской турфирмы «Тревел» получил от туроператора в качестве поощрения за объем продаж путевку в Крым
- Москвички Т и А отправляются на фестиваль «Белые ночи»

Задание 4

Заполните таблицу «Типология туроператоров»:

Критерий	Название туроператора	Сфера деловых интересов
Специализация по видам туризма		
По масштабу работы		
...		
...		

Задание 5

Изобразите схематически процедуру государственной регистрации туроператора, который будет функционировать как общество с ограниченной ответственностью. Какие документы необходимы для регистрации?

Задание 6

Вы открываете свою турфирму. Перед вами стоит вопрос о выборе надежного туроператора, работающего по направлениям Турция, Абхазия, Финляндия, Казахстан, Китай. Выберите для себя трех надежных туроператоров по данным направлениям и обоснуйте мотивацию выбора

Задание 7

Заполните таблицу «Основные требования к туристским услугам»:

Основные требования	Характеристика	Пример

Задание 8

Группа студентов из Севастополя собирается на время зимних каникул посетить Москву или Санкт-Петербург. Однако часть членов группы (10 человек) настаивает на строжайшей экономии, а другая часть (10 человек) готова потратить относительно большую сумму для путешествия, чтобы оно было комфортным. При этом рассматриваются различные варианты продолжительности пребывания в Москве или Санкт-Петербурге, уровень отеля, типа питания, способ переезда между городами, способ возвращения в Севастополь. Определите варианты с максимальной и минимальной стоимостью программы поездки.

Задание 9

Найдите в Интернете сайты российских туроператоров и познакомьтесь с их системой и процедурой бронирования. Выберите не менее 3х компаний и запишите подробные инструкции по бронированию.

Задание 10

Заполните таблицу «Права и обязанности туроператора и турагента согласно договору о реализации туристского продукта»:

Права	
<i>Туроператор</i>	<i>Турагент</i>
Обязанности	
<i>Туроператор</i>	<i>Турагент</i>
Ответственность	
<i>Туроператор</i>	<i>Турагент</i>

Примерный перечень тестовых заданий

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг

Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.1.

1. К основным туристским услугам относятся:
 - включенные в договор и оплаченные посетителем турфирмы
 - оплаченные в момент потребления во время путешествия или в месте пребывания
2. Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией:
 - туристских товаров
 - туристских услуг
 - туристского продукта
3. Что такое «отстойный» рейс?
 - рискованный рейс
 - устаревший рейс
 - разовый чартер
4. Что такое «мягкий блок»?
 - повышенная комфортность
 - текущее бронирование без предоплаты
 - авиабилеты на пиковые даты

5. Что такое «жесткий блок»?
 - экономичные условия перевозки
 - 100%-ная предоплата авиабилетов
 - авиарейс без питания на борту

6. Стандартные виды питания на туре: укажите лишнее
 - НВ
 - FB
 - ВВ
 - All inclusive
 - без питания

7. Что такое «шведский стол»?
 - традиционное питание в Швеции
 - тоже, что и буфет
 - форма подачи блюд в Скандинавских странах

8. Что означает обслуживание «Табльдот»?
 - свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню
 - обслуживание по единому меню
 - свободный выбор выставленных на общий стол блюд

9. Что такое «поставщики услуг»?
 - каналы продвижения турпродукта
 - каналы реализации турпродукта
 - предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов.

10. Что такое «форс-мажорные обстоятельства»?
 - отказ от исполнения условий договора любой из сторон
 - обстоятельства непреодолимой силы
 - неспособность одной из сторон осуществить условия клиентского соглашения

11. Язык оформления международных соглашений:
 - русский язык
 - государственные языки сторон соглашения
 - приемлемый третий язык
 - двуязычное соглашение – на русском языке и языке, выбранном партнером

12. Укажите, какой из документов фирмы прекратил свое действие с 01.01.2007 г.?
 - свидетельство о постановке на налоговый учет
 - государственное свидетельство о регистрации туристской фирмы
 - лицензия на оказание туристских услуг

13. Программа обслуживания – это ...
 - расписание авиа и авто перевозок на туре
 - комплекс досуговых услуг на туре

– набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с тематикой тура, заранее оплаченный и расписанный по времени проведения тура

14. Виза – это

- специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- документ для выезда из России и возвращения назад на судне
- документ, подтверждающий факт оплаты услуг

15. Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30-80% - это соглашение с:

- автопредприятием
- гостиницей
- авиапредприятием
- музеем

16. Договор о текущем бронировании предполагает:

- более низкие тарифы
- предоплату квоты мест
- обычные тарифы на гостиничные места

17. Договор о квоте мест без гарантии заполнения – это ...

- договор между рецептивным и инициативным операторами
- договор с отелем
- договор с чартеродержателем

18. Дайте расшифровку вариантов питания:

- FB _____
- HB _____
- VB _____

19. Что значит обслуживание «А ля карт»?

- свободный выбор блюд из предлагаемого меню
- обслуживание по единому меню, без права выбора блюд
- свободный выбор поставленных на общий стол блюд

20. Вид страхования, способный защитить финансовые интересы фирмы:

- страхование от невыезда
- страховка от неполучения визы
- страхование профессиональной ответственности

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг

Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.2.

1. Турагентская деятельность представляет собой

- Деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

– Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

– Деятельность по формированию и продвижению туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

2. Туризм выездной - это

– Путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно

– Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации

– Путешествие лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну

3. Турагент - это фирма, которая занимается:

– формированием, продвижением и реализацией услуг

– посредник, занимающийся продажей сформированных туроператором туров

– поставщик услуг туроператору

4. Туристский продукт - это

– Право на тур, предназначенное для реализации туристу

– Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков

– Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия

5. Туристская индустрия представляет собой

– Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

– Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков

– Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия

6. Туристский ваучер – это

Документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта

Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания

Право на тур, предназначенное для реализации туристу

7. В зависимости от потребности путешествия выделяют

– Туризм с размещением в отелях

- Конгрессный туризм
 - Транзитный туризм
8. Для технологической карты маршрута характерно следующее:
- В ней определяются основные показатели маршрута
 - В нее включаются организационные и правовые моменты
 - В ней отражены основные сведения о стране пребывания и принимающей фирме
9. Паспорт маршрута включает в себя
- Основные показатели маршрута, даты заездов, места пребывания
 - Условия безопасности туристов на маршруте
 - Организационные и правовые моменты
10. Информационный листок включает в себя
- Организационные и правовые моменты
 - Необходимые контактные телефоны для связи с посольством России
 - Условия страхования туристов
11. Памятка для туриста должна содержать информацию о
- Программе тура
 - Таможенных правилах
 - Условиях питания
12. Инклюзив-тур – это
- Комплексная услуга, включающая в себя весь пакет туристских услуг
 - Набор отдельных туристских услуг
 - Тур, включающий в себя только питание и размещение
13. Заказной тур включает в себя
- Только питание и размещение
 - Набор отдельных туристских услуг
 - Весь пакет туристских услуг
14. Каталог маршрута включает
- Вся информацию по маршруту, о стране пребывания, городах, описание отелей и экскурсий
 - Организационные и правовые моменты
 - Даты заездов, примерное количество туристов
15. Основным отличием туристского ваучера и международного туристского ваучера является
- Туристский ваучер объединяет международный туристский ваучер с официальным платежным документом
 - Международный туристский ваучер объединяет туристский ваучер с официальным платежным поручением
 - Международный ваучер выдается туристам-индивидуалам
16. В зависимости от вида приглашения выделяют
- Краткосрочные визы
 - Деловые визы

- Годовые визы
17. Одним из видов шенгенской визы является
- Краткосрочная виза
 - Туристическая виза
 - Частная виза
18. Особенностью покупной визы является
- Оформляется автоматически
 - Выдается на время, указанное в турпутевке
 - Выдается при оформлении приглашения частным лицом
19. Групповая виза оформляется для
- Делегаций
 - Туристических групп
 - Туристических групп и делегаций
20. Именной ваучер
- Удостоверяет наличие договора между туристской организацией и туристом
 - Предусмотрен как международное соглашение
 - Выдается направляющей турфирмой сопровождающему туристскую группу

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг Формируемые компетенции - ОК 04; ОК 05; ПК 2.2.

1. Название аутгоингового туроператора – фрахтователя воздушных судов, принадлежащих местным авиакомпаниям
- флайтер
 - нон-флайтер
 - относительный флайтер
 - абсолютный флайтер
2. Операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями
- презентативный
 - рецептивный
 - репрезентативный
 - инициативный
3. Письменное или устное предложение одного лица другому о
- желании заключить договор
 - агентский договор
 - оферта
 - договор франчайзинга
4. Туристский пакет включает элементы
- туристский центр - дестинация
 - услуги размещения

- транспорт
- экскурсионные услуги
- трансферт
- дополнительные

5. Как называется деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая на основании лицензии юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем?

- турагентская деятельность
- экскурсионная деятельность
- туроператорская деятельность
- туристская деятельность

6. Каким понятием обозначается совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков?

- туристская индустрия
- туризм
- туристские ресурсы
- туристская деятельность

7. Согласно статистическим данным в какой регион число прибытий достигло 343 млн?

- в Европейский регион
- в Азиатско-Тихоокеанский регион
- в Африканский регион
- в Американский регион

8. Расположите в порядке убывания страны — лидеры по расходам на международный туризм:

- Великобритания
- США
- Германия
- Китай

9. Расположите в порядке убывания страны — лидеры по туристским прибытиям:

- Китай
- Испания
- Франция
- США

10. Расположите в порядке убывания страны — лидеры по доходам от туризма:

- США
- Таиланд
- Франция
- Испания

11. Какие агентства продают туры практически любого туроператора по собственному выбору?

- ритейлинговые

- независимые
- частично зависимые
- уполномоченные

12. Как называются агентства предлагающие туры только конкретного оператора, являющиеся своеобразными представительствами оператора на региональных рынках?

- независимые
- частично зависимые
- уполномоченные
- ритейлинговые

13. Цена тура на одного человека не зависит:

- от национальности туристов
- от количества дней
- от возрастного состава туристов
- от его вида

14. Класс обслуживания определяет:

- конъюнктуру рынка на услуги туризма
- форму обслуживания
- степень комфортности
- вид путешествия

15. К косвенным затратам не относится:

- расходы на питание
- расходы на оснащение
- расходы на сопровождающего
- расходы на аренду помещения
- расходы на амортизацию оборудования

16. По какой формуле определяется цена турпакета на одного туриста, т. е. стоимость турпутевки (где Ц — цена турпакета; С — себестоимость услуг, входящих в турпакет, составленный туроператором; Н — косвенные налоги; П — прибыль; К — комиссионное вознаграждение турагента; С_к — скидка туристу с цены отдельных видов услуг; Ч_г — количество туристов в группе)?

- $Ц = С_{к}/Ч_{г} - С + Н + П + К$
- $Ц = Ч_{г} + Н + П + К - С_{к}/С$
- $Ц = С + Н + П + К - С_{к}/Ч_{г}$
- $Ц = С_{к} + Н + П + К - С/Ч_{г}$

17. В базовую цену турпакета не входят:

- расходы на экскурсионную программу
- расходы на проживание
- транспортные расходы
- расходы на содержание помещения
- расходы на электроэнергию

18. Отметьте тип туристов, которые ищут необычных впечатлений с определенной долей риска?

- любители спортивного отдыха
- отдыхающие с целью познания и изучения
- любители удовольствий
- любители приключений

19. Какие клиенты склонны к строгой критике и недоверию?

- энергичные
- судьи
- агрессивные
- добродушные

20. Соотнесите типы туристов в зависимости их ориентации как покупателей туристского продукта с их признаками:

Соедините элементы попарно (неверно соединенную пару можно разбить, щелкнув на крестик)

- «персонифицированные» покупатели туристского продукта
- «апатичные» покупатели туристского продукта
- «экономные» покупатели туристского продукта
- «этичные» покупатели туристского продукта

- склонны платить низкие цены за туры с широким ассортиментом услуг, туризма
- высокая чувствительность к виду туристского продукта и качеству услуг туризма, в то время как цена тура или услуги не является решающим фактором
- высокая чувствительность к качеству услуг туризма, а цена на них не играет роли
- высокая чувствительность к цене, качеству и ассортименту услуг

Критерии и шкалы оценивания текущего контроля

Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

Критерии и шкала оценивания (выполнение практических задач)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По решению задачи дан правильный ответ и развернутый вывод	По решению задачи дан правильный ответ, но не сделан вывод	По решению задачи дан частичный ответ, не сделан вывод	Задача не решена полностью

Критерии и шкала оценивания (доклады)

Оценка	Критерии оценки доклада
«отлично»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение формальных требований к докладу 2. Грамотное и полное раскрытие темы; 3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается). 4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой. 5. Умение работать с периодической литературой. 6. Умение обобщать, делать выводы. 7. Умение оформлять библиографические списки к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». 8. Соблюдение требований к оформлению доклада. 9. Умение кратко изложить основные положения доклада при его защите. 10. Иллюстрация защиты доклада презентацией.
«хорошо»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение формальных требований к докладу

	<p>2. Грамотное и полное раскрытие темы;</p> <p>3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается).</p> <p>4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.</p> <p>5. Умение работать с периодической литературой.</p> <p>6. Не полно обобщен и сделан вывод.</p> <p>7. Не точно оформлен библиографический список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».</p> <p>8. Не полно соблюдены требования к оформлению доклада.</p> <p>9. Не четко сформированы краткие основные положения доклада при его защите.</p> <p>10. Иллюстрация защиты доклада презентацией.</p>
«удовлетворительно»	<p>1. Соблюдение формальных требований к докладу</p> <p>2. Грамотное и полное раскрытие темы;</p> <p>3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается).</p> <p>4. Не полно изучены учебная, профессиональная литература.</p> <p>5. Не полно изучена периодическая литература.</p> <p>6. Не обобщены и не конкретизированы выводы.</p> <p>7. Не точно оформлен библиографический список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».</p> <p>8. Не соблюдены требования к оформлению доклада.</p> <p>9. Не четко сформированы краткие основные положения доклада при его защите.</p> <p>10. Иллюстрация защиты доклада презентацией отсутствует</p>
«неудовлетворительно»	Доклад не представлен по соответствующим критериям оценивания

Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

7.4.2. Комплект оценочных средств для промежуточной аттестации Примерные вопросы к экзамену по модулю

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности
МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг
Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.1.

1. Туристская индустрия и ее структура
2. Место туроператора на туристском рынке, его функции
3. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров
4. Турагент: понятие, классификация, функции
5. Агентские сети и франчайзинг в туризме
6. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства
7. Технология обслуживания клиентов турагентством
8. Понятие туристского продукта как комплекса туристских услуг
9. Структура и уровни туристского продукта
10. Классификация турпродукта по технологии создания
11. Классы обслуживания в туризме
12. Процесс разработки турпродукта
13. Основные этапы проектирования туристического продукта Общие принципы создания турпродукта
14. Жизненный цикл туристического продукта
15. Выбор туроператором схемы работы в дестинации
16. Технологические схемы работы туроператора с авиапредприятиями
17. Технологические схемы работы туроператора с отелями
18. Технологические схемы работы туроператора с ж/д и автотранспортными предприятиями
19. Бронирование туроператором экскурсионных и страховых услуг
20. Ценообразование турпродукта
21. Особенность планирования мероприятий по продвижению турпродукта
- 22.
- 23.

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг

Формируемые компетенции - ОК 02; ОК 03; ОК 05; ОК 09; ПК 2.2.2

1. Дополнительные требования к персоналу турагентств.
2. Продажа туристского продукта: общая характеристика.
3. Прямые продажи туристского продукта.
4. Стимулирование сбыта туристского продукта.
5. Фирменные каталоги и ценовые приложения каталогов.
6. Турагентская сеть туроператора как основной путь продаж.
7. Интернет в турагентской деятельности.
8. Туристский сайт.
9. Сети бронирования в туризме.
10. Автоматизация труда персонала турагентств.
11. Документальное обеспечение продажи туристского продукта: общая характеристика.
12. Подбор и предложение туристских продуктов и услуг.
13. Оформление правоотношений в турагентстве.
14. Договор о реализации туристских продуктов и услуг.
15. Туристская путевка: общая характеристика.
16. Понятия, применяемые в бланке строгой отчетности "Туристская путевка".
17. Содержание и заполнение бланка строгой отчетности "Туристская путевка".
18. Оплата туристских продуктов и услуг: общая характеристика.
19. Способы оплаты туристских продуктов и услуг.

20. Условия оплаты туристских продуктов и услуг.
21. Организация обслуживания туристов

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг Формируемые компетенции - ОК 04; ОК 05; ПК 2.2.2

1. Этика как наука и явление духовной культуры.
1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
5. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
6. Классификация показателей качества услуг в туризме
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии:

услуги

размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.

8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в индустрии туризма.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. В чем заключаются цели идеологии TQM?
16. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
17. Что такое цикл Деминга?
18. Какова структура документации системы менеджмента качества?
19. Организационные принципы самооценки
20. Особенности самооценки организации.
21. Виды аудита качества.
22. Концепция управления качеством ХАССП.
23. Принципы системы ХАССП.
24. Система управления качеством «Six sigma»
25. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
26. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
27. Сущность и использование метода стратификации.
28. Сущность и использование метода разброса.
29. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
30. Сущность и использование диаграммы Парето.
31. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
32. Модель европейской премии по качеству.
33. Российская премия по качеству.
34. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
35. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалитетрии):
дифференциальный,
комплексный, интегральный, экономический.
38. В чем заключается сущность методики STRVQUAL?
39. Экономические проблемы управления качеством.
40. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценки (экзамен)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
<p>1. Полно раскрыто содержание вопросов билета;</p> <p>2. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>3. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>4. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний;</p> <p>5. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p>	<p>1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>2. В изложении допущены небольшие пробелы, не искажившие содержание ответа;</p> <p>3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;</p> <p>4. Допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.</p>	<p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.</p>	<p>1. Содержание материала не раскрыто.</p> <p>2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.</p>