

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
Колледж**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**профессионального модуля
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ**

для специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство
на базе основного общего образования

Москва 2024

Одобрена предметной (цикловой) комиссией по специальности Туризм и гостеприимство

Разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол №7
от «14» марта 2024 г.

Заместитель директора по
учебно-методической работе

Председатель предметной (цикловой) комиссии



/ Ильина К.А.



/ Козловская О.В.

Составители: Бычкова Т.Н., АНО ВО «Российский новый университет» колледж
Ильина К.А., преподаватель АНО ВО «Российский новый университет» колледж

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по профессиональному модулю
ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
наименование учебной дисциплины
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уро вен ь осв оен ия тем ы	Текущий контроль	Промежуточна я аттестация
1	2	3	4	5	6
МДК 02.01. Предоставление туроператорских услуг					
Уметь осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний. Знать планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров.	ОК 1, 4, 5, ПК 2.1	Раздел 1. Введение в дисциплину «Основы туроперейтинга» Тема 1.1. Туроператор как субъект туристского рынка	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №1.	ОКР
Уметь работать с информационными и справочными материалами. Знать методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным	ОК 1, 4, 5, ПК 2.1	Тема 1.2. Профиль работы туроператора	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №2	

объектам и транспорту.					
Уметь осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний. Знать правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках.	ОК 1, 6-8	Тема 1.3. Работа структурных подразделений туроператора	2	Устный опрос. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №3 Проверочная работа №1 «Основы туроперейтинга»	
Уметь работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; работать с информационными и справочными материалами; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов. Знать планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров.	ОК 1, 2, 4, 5 ПК 2.2	Раздел 2. Разработка турпродукта Тема 2.1. Туристский продукт и этапы его разработки	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №4	

<p>Уметь работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; работать с информационными и справочными материалами; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов. Знать планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров.</p>	<p>ОК 1-7, ПК 2.1</p>	<p>Тема 2.2. Тур-проектирование как начальная стадия разработки турпродукта</p>	<p>2</p>	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов. Практическая работа №5.</p>	
<p>Уметь работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран. Знать техники эффективного делового общения, протокол и этикет.</p>	<p>ОК 1-7,9П К 2.1</p>	<p>Тема 2.3. Сегментирование туристского рынка</p>	<p>2</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №6</p>	
<p>Уметь оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий. Знать специфику норм общения с иностранными</p>	<p>ОК 1, 2, 4, 5 ПК 2.1</p>	<p>Тема 2.4. Идентификация поставщиков туристских услуг и составление договорного плана</p>	<p>2</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №7</p>	

<p>клиентами и агентами.</p>					
<p>Уметь налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; работать с агентскими договорами; консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение. Знать методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта.</p>	<p>ОК 1, 2, 4, 6, ПК 2.2</p>	<p>Тема 2.5. Схемы сотрудничества туроператора с поставщиками туруслуг</p>	<p>2</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №8.</p>	

<p>Уметь предоставлять информацию турагентам по рекламным турам. Знать виды рекламного продукта; правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках.</p>	<p>ОК 1-2, 4 ПК 2.1</p>	<p>Тема 2.6. Ценообразование турпродукта</p>	<p>2</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №9</p>	
<p>Уметь вести документооборот с использованием информационных технологий. Знать правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями.</p>	<p>ОК 1, 2, 4, 5 ПК 2.2</p>	<p>Тема 2.7. Планирование и формирование программы обслуживания</p>	<p>2</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №10. Проверочная работа №2 «Разработка турпродукта»</p>	
<p>Уметь работать с информационными и справочными материалами; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; составлять турпакеты с использованием иностранного языка. Знать планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров.</p>	<p>ОК 1, 2, 4, 8 ПК 2.2</p>	<p>Раздел 3. Продвижение турпродукта Тема 3.1. Продвижение турпродукта</p>	<p>2</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №11. Сообщения.</p>	

<p>Уметь анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы. Знать способы устранения проблем, возникающих во время тура.</p>	<p>ОК 1, 3</p>	<p>Тема 3.2. Формирование сбытовой сети</p>	<p>2</p>	<p>Беседа. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №12,13</p>	
<p>Уметь налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных. Знать планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров.</p>	<p>ОК 1, 2, 5</p>	<p>Тема 3.3. Реклама турпродукта</p>	<p>2</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы Практическая работа №14. Проверочная работа №3</p>	
<p>Уметь рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта. Знать методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта</p>	<p>ОК 1, 2, 4, 8, 9 ПК 2.1</p>	<p>Тема 3.4. Каталог туроператора турпродукта и ценообразование</p>	<p>1</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №15</p>	

Уметь рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта. Знать методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта.	ОК 1, 2, 5	Тема 3.5. Выставочная деятельность туроператора	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №16	
Уметь рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта. Знать методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта.	ОК 1, 2, 5	Раздел 4. Реализация турпродукта Тема 4.1. Технология продажи и бронирования турпродукта	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы Практическая работа №17	
Уметь рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта. Знать методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта.	ОК 1, 2, 5	Тема 4.2. Технология организации обслуживания туристов	2	Доклады, презентации, схемы и таблицы Практическая работа №18	
Уметь рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта. Знать методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта.	ОК 1, 2, 5	Тема 4.3. Обеспечение безопасности в туре	3	Доклады, презентации. Практическая работа №19 Проверочная работа №4	Диф.зачет

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
--	--------	-------------------	------------------	------------------	--------------------------

1	2	3	темы	4	5
МДК 02.02. Предоставление турагентских услуг					

<p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять и анализировать потребности заказчика - выбирать оптимальный туристский продукт; - осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных 	<p>ОК 1-2, 4, 5 ПК 2.1</p>	<p>Раздел 1. Понятие и сущность турагентской деятельности. Введение.</p>	2	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов</p>	ОКР
	<p>ОК 1-2, 4, 5 ПК 2.1</p>	<p>Тема 1.1. Понятие и сущность туристского рынка</p>	2	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов Практическая работа №1</p>	
	<p>ОК 1-2, 4, 5 ПК 2.1</p>	<p>Тема 1.2. Субъекты туристского рынка</p>	2	<p>Практическая работа №2, доклады</p>	
	<p>ОК 1-2, 4, 5, 9 ПК 2.1, 2.3</p>	<p>Тема 1.3. Виды, функции и задачи турагентств</p>	2	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов</p>	
	<p>ОК 1-3, 6, 7, ПК 2.1, 2.2</p>	<p>Раздел 2. Организация турагентской деятельности Тема 2.1 Этапы создания турагентства</p>	3	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Практическая работа №3</p>	
	<p>ОК 1-2, 4, 5</p>	<p>Тема 2.2 Планирование бизнеса в турагентстве</p>	3	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов</p>	
<p>ОК 1-3, 6, 7, ПК 2.1,</p>	<p>Тема 2.3 Маркетинговые исследования при создании турагентства</p>	3	<p>Практическая работа №4,5.</p>		

<p>турпоездках, организуемых туроператорами; - обеспечивать своевременное</p>	2.2				
<p>получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; - представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; - оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); - приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; - принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка</p>	ОК 1-2, 4, 5	<p>Тема 2.4 Наименование и концепция турагентства</p>	2	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов Практическая работа №6</p>	

<p>строгой отчетности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; - доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран; 					
<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; 	<p>ОК 1-2, 8 ПК 2.1</p>	<p>Тема 2.5 Организационный и производственный план турагентства</p>	<p>2</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №7. Практическая работа №8</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - требования российского законодательства к 	<p>ОК 1-3, 5, 8,</p>	<p>Тема 2.6 План маркетинга и рекламы турагентства</p>	<p>2</p>	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов</p>	

<p>информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;</p> <p>- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</p> <p>- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>- технологии использования базы данных;</p> <p>- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</p>	<p>ОК 1-2, 4, 5, 6 ПК 2.2</p>	<p>Тема 2.7 Финансовый план и показатели эффективности функционирования турагентства</p>	<p>2</p>	<p>Практическая работа №9 Защита бизнес-плана турагентства Обязательная контрольная работа №1</p>	<p>Диф. зачет</p>
	<p>ОК 1-3, 5, 8,</p>	<p>Раздел 3. Технология турагентской деятельности Тема 3.1 Взаимодействие туристских агентств с туроператорами</p>	<p>3</p>	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов Практическая работа №10.</p>	
	<p>ОК 1-2, 4, 5 ПК 2.1, 2.2</p>	<p>Тема 3.2 Технология продаж турпродукта и этапы обслуживания туриста турагентством</p>	<p>3</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №11</p>	
	<p>ОК 1, 2 ПК 2.2</p>	<p>Тема 3.3 Подбор и бронирование туров</p>	<p>2</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №12,13,</p>	

<p>- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <p>- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</p> <p>- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</p> <p>- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</p> <p>- правила оформления деловой документации;</p> <p>- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p> <p>- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <p>- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</p> <p>- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</p>	<p>ОК 1, 2, 4, 8, ПК 2.1, 2.2</p>	<p>Тема 3.4 Информационные технологии в туризме</p>	<p>3</p>	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов</p> <p>Практическая работа №14</p> <p>Практическая работа №15</p>	
---	-----------------------------------	---	----------	---	--

<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; - проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; использованием современной офисной техники; - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; - оказания визовой поддержки потребителю; - оформления документации строгой отчетности; 	<p>ОК 1-3, 5, 8,</p>	<p>Тема 3.5 Туристская документация</p>	<p>1</p>	<p>Доклады, презентации, схемы и таблицы. Проверка ведения конспекта. Практическая работа №16,17</p>
	<p>ОК 1-3, ПК 2.1, 2.2</p>	<p>Тема 3.6 Туристские формальности</p>	<p>3</p>	<p>Устный опрос, доклады, проверка ведения конспектов Практическая работа №18,19</p>

Состав КОС для текущего контроля знаний, умений обучающихся по МДК профессионального модуля

№ п/п	Наименование КОС	Материалы для представления в ФОС
МДК 02.01. Предоставление туроператорских услуг		
1.	Практические занятия №№ 1-19	Методические разработки практических занятий
2.	Контрольные работы и тесты	Задания для контрольных работ и тестов
3.	Вопросы для зачета	Перечень вопросов по зачетам
4.	Сообщения, доклады, презентации	Темы сообщений, докладов, презентаций

5.	Курсовая работа	Перечень тем и требования к выполнению курсовой работы
МДК 02.02. Предоставление турагентских услуг		
1.	Практические занятия №№ 1-20	Методические разработки практических занятий
2.	Тест по темам	Тест по темам
3.	Вопросы для зачета	Перечень вопросов по зачетам
4.	Сообщения	Темы сообщений
5.	Билеты к квалификационному экзамену	Билеты к квалификационному экзамену

МДК 02.01. Предоставление туроператорских услуг

Тема 1.1. Туроператор как субъект туристского рынка

Практическая работа № 1

Цель работы: исследование туристского рынка и ознакомление с его субъектами

Задачи работы: Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Перечень основных терминов: туристский рынок, субъекты туристского рынка, организаторы туризма, туристская услуга, поставщики туристских услуг, турпродукт

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Изучить основные положения Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), и ответить на следующие вопросы:

1. Какие законы и законодательные акты в настоящее время составляют правовую основу деятельности туроператора?
2. Когда и в каком документе в российском законодательстве появилось понятие «туроператорские финансовые гарантии»?
3. Кто является объектом финансовых гарантий?
4. Какие организации в России могут дать финансовую гарантию туроператорской фирме?
5. От чего зависит размер необходимых финансовых гарантий в туроператорской деятельности?
6. Какие обязательства по обеспечению безопасности возлагаются на туроператора согласно положениям ГОСТ Р 50644-2009?
7. Какие нарушения в работе туроператора могут привести к административной ответственности?
8. Какие нарушения в деятельности туроператора могут привести к административной ответственности?

Задание 2. Подготовка презентаций на тему: «Поставщики туруслуг» (поставщик на выбор).

Задание 3. Составление схем: «Субъекты туристского рынка»; «Место туроператора на туристском рынке», «Продвижение туристских услуг на рынке».

Тема 1.2. Профиль работы туроператора Практическая работа № 2

Цель работы: исследование туристского рынка и ознакомление с функциями и профилем работ туроператора.

Задачи работы: Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Перечень основных терминов: туроператор, профиль деятельности, турпродукт

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Посмотреть вебинар туроператора по одному из направлений.

Задание 2. Освоение навыков работы с сайтом <http://www.russiatourism.ru/> и сайтами туроператоров. Составить таблицу видов деятельности и направлений крупных туроператоров г.Москвы.

Тема 1.3. Работа структурных подразделений туроператора Практическая работа № 3

Цель работы: исследование туристского рынка и ознакомление с функциями подразделений туроператора.

Задачи работы: Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Перечень основных терминов: туроператор, организационная структура, подразделения и отделы, функциональные обязанности, подбор кадров

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Составить схему организационной структуры крупного туроператора.

Задание 2. Провести анализ вакансий туроператоров г.Москвы (использовать рекрутинговые сайты hh.ru, superjob.ru и др.). Изучить основные требования предъявляемые к менеджерам туроператорских компаний.

Задание 3. Составить список вопросов-ответов на собеседовании в туроператорской компании.

Вопросы к проверочной работе №1 «Основы туроперейтинга»

- 1) Основные функции туроператоров и их характеристики.
- 2) На чем может базироваться профиль работы туроператора?
- 3) Перечислите основные внешние факторы туристической деятельности.
- 4) Перечислите основные внутренние факторы туристической деятельности
- 5) Основная концепция структуры организации туроператора.
- 6) Перечислите отделы туроператорской компании в зависимости от их функционального назначения.
- 7) Изобразите схематично горизонтальное разделение труда в зависимости от туристического направления.
- 8) Изобразите схематично горизонтальное разделение труда в зависимости от рода выполняемой работы.
- 9) Перечислите основные функции менеджера (отделов) туристической организации.
- 10) Какими качествами и знаниями, по Вашему мнению, должен обладать менеджер по туризму?

Тема 2.1. Туристский продукт и этапы его разработки

Практическая работа № 4

Цель работы: выявление потребительской привлекательности туристских дестинаций

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Перечень основных терминов: туроператор, туристская дестинация, турпродукт, привлекательность турпродукта

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, туристские справочники

Вопросы и задания:

Задание 1. Изучить основные понятия ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

Задание 2. Ответить на следующие вопросы:

1. Назовите отличительные характеристики турпродукта.
2. Что такое потребительские характеристики услуги?
3. Объясните, что формирует привлекательность туристского продукта?

Задание 3. Составить схему «Этапы разработки турпродукта»

Тема 2.2. Маркетинговое исследование и анализ конкурентной среды **Практическая работа № 5**

Цель работы: проведение маркетингового исследование и анализ конкурентной среды.

Задачи работы: Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Перечень основных терминов: тупроектирование, маркетинг, исследование, конкурентная среда

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Маркетинговое исследование. Составление таблицы конкурентных преимуществ туроператоров (не менее 5).

Задание 3. Разработка проекта тура с учетом наличия туристско-рекреационных ресурсов.

Тема 2.3. Достоинства и недостатки сегментов по транспортному принципу

Практическая работа № 6

Цель работы: выявление предпочтений туристов по различным принципам.

Задачи работы: Овладение обучающимися общими и профессиональными компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

Перечень основных терминов: сегментирование, экономический принцип, географический принцип, возрастной принцип,

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Выявление достоинств и недостатков сегментов по транспортному принципу.

Задание 2. Составление обобщающей таблицы: «Сегментирование по принципам туристских предпочтений».

Тема 2.4. Идентификация поставщиков туристских услуг и составление договорного плана

Практическая работа № 7

Цель работы: систематизация знаний по особенностям работы туроператора с поставщиками туристских услуг, правила отбора поставщиков услуг для сотрудничества

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

ПК 3.2 Формировать туристский продукт

Перечень основных терминов: турпродукт, услуга, поставщик услуги, прямая организация, meet-компания, рецептивный туроператор, инициативный туроператор, идентификация поставщика, договорной план.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, путеводитель, информационный материал по некоторым дестинациям (домашняя заготовка студентов).

Вопросы и задания:

Задание 1. Составление таблицы: «Возможные схемы взаимной работы туроператора и поставщиков туруслуг».

Задание 2. Правила отбора поставщиков туруслуг – идентификация.

Тема 2.5. Схемы сотрудничества туроператора с поставщиками туруслуг

Практическая работа № 8 Составление плана тура.

Практическая работа № 9 Составить письмо-запрос поставщику о наличии мест и их стоимости для определенной группы туристов на определенные даты

Тема: Особенности взаимодействия туроператора с поставщиками услуг

Цель работы: систематизация знаний по особенностям работы туроператора с поставщиками туристских услуг, выделение преимуществ и недостатков различных видов договорных отношений

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий

ПК 3.2 Формировать туристский продукт

Перечень основных терминов: турпродукт, услуга, поставщик услуги, договор, «твердый» блок, «мягкий» блок, разовая заявка, комиссия.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, путеводитель, информационный материал по некоторым дестинациям (домашняя заготовка студентов).

Вопросы и задания:

Задание 1. Ответить на вопросы:

1. Какие типы сотрудничества туроператора с другими предприятиями индустрии туризма наиболее распространены на международном туристском рынке?
2. Какие типы договорных отношений туроператора и гостиницы в наше время наиболее популярны при организации пляжных (экскурсионных, событийных и др.) и почему?
3. Какой вариант получения мест в средствах размещения является для туроператора выгодным во всех отношениях?
4. Почему получение туроператором более мягких условий договора со средством размещения всегда ведет к увеличению цены приобретаемой услуги?
5. Почему получение мест на условиях повышенной комиссии, на условиях приоритетного бронирования и по разовым заявкам не связаны с финансовым риском для туроператора?

Задание 2. Составить письмо-запрос поставщику о наличии мест и их стоимости для определенной группы туристов и на определенные даты.

Задание 3. Составить договорной план для нового турпродукта.

Договорной план

Наименование поставщика	Краткая характеристика/ Предоставляемые услуги	Контактная информация
Экскурсионное агентство		
Транспортное предприятие		
Гостиница		
Предприятие питание		
Казино		
Спортивная организация		
...		

Тема 2.6. Ценообразование турпродукта Практическая работа № 10

Цель работы: отработка практических навыков ценообразования и расчёта стоимости тура

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ПК 3.3 Рассчитывать стоимость туристского продукта

Перечень основных терминов: стоимость, цена, издержки, точка безубыточности

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, программа тура, компьютерный класс с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Ответить на вопросы:

1. Какими в условиях рыночной экономики будут цены близких по составу и качеству услуг турпродукты и почему?
2. Назовите факторы, способные повлиять на цены товаров и услуг.
3. Как условия договора туроператора с поставщиком услуг влияют на характер зависимости затрат на оплату услуг данного поставщика от объема реализованного турпродукта?
4. Какие условия договора с поставщиками услуг позволяют туроператору снизить финансовые риски при переходе от высокого сезона к низкому?
5. Какой метод ценообразования турпродукта является оптимальным?
6. Играет ли величина себестоимости турпродукта какую-либо роль для туроператора в условиях рыночной экономики, когда цена турпродукта определяется соотношением спроса и предложения?
7. Почему туроператор в разные периоды времени в течение сезона продает турпродукт с разной рентабельностью?
8. Какие факторы приводят к сезонным колебаниям спроса на экскурсионный турпродукт?
9. Как величина надбавки к себестоимости турпродукта связана с величиной спроса на этот турпродукт?

Задание 2: Анализ ценообразования туроператоров. Составление схемы «Ценовая структура турпродукта».

Задание 3: Расчет проекта тура.

1. Выбрать вид турпродукта.
2. Выбрать состав услуг, включаемых в оплату.
3. Рассчитать стоимость тура на 2 чел на 7н/8дн с выбранными услугами.
4. Расчеты оформляются в виде таблицы:

Услуга	Комментарий по услуге/ тариф	Кол-во	Стоимость услуги, \$.
Авиaperевозка	Аэрофлот, экном-класс, 300\$/чел туда-обратно	2	600
Трансфер	Автобус турист.класса на 40 чел, аренда 25\$/час (min.4+1)	4	12,5
Проживание	Отель 4*/НВ, 40\$/сут/DBL	7	280
Экскурсия	Обзорная экскурсия по городу (инд.гид до 2 чел.), 50\$	1	50
Итого			942,5
Прибыль т/о 10%			94,25
Комиссия т/а 10%			94,25
Цена тура для туриста			1131

Курс валюты в рублях можно взять на текущую дату.

Тема 2.7. Планирование и формирование программы обслуживания Практическая работа № 11 Составление программы тура

Цель работы: Составление программы тура и отработка навыков заполнения технологической карты тура.

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно – коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ПК 3.2 Формировать туристский продукт

Перечень основных терминов: программа обслуживания, оптимальность программы обслуживания, тематическая направленность, технологическая карта тура, маршрут.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, программа экскурсионного тура

Вопросы и задания:

Задание 1. Составление программы нового тура.

Задание 2. На основе информации содержащейся в программе нового тура заполнить следующую форму:

Технологическая карта тура

(наименование туроператора)

на _____ 200__ г.

Название тура _____

Основные пункты маршрута _____

I. Основные показатели маршрута

Вид тура _____

Километраж маршрута* _____

Продолжительность маршрута в днях (календарных) _____

Число туристов в рейсе (группе) _____

II. Содержание программы обслуживания и график движения по маршруту

День маршрута N п/п	Пункты маршрута, расстояние между ними (км.).	Время прибытия в пункт и отправления из него	Программа обслуживания			Дополнительные услуги
			питание	Средство размещения	Перечень услуг, входящих в тур	
1	2	3	4	5	6	7
2						
..						

Всего

*- за исключением расстояний между пунктами на маршруте, перемещение между которыми осуществляется посредством авиатранспорта

III. Перечень услуг, предоставляемых в рамках программы, и их исполнители

Наименование услуги	Наименование исполнителя, оказывающего услугу по договору
Визовая поддержка	Посольство ...
Перевозка различными видами транспорта	Договору с перевозчиком «...»
Трансфер	Договор с фирмой «...»
Проживание	Договор с отелем «...» или фирмой «...»
Питание	Договор с отелем «...» или фирмой «...»
Экскурсионное обслуживание	Договор с фирмой «...»
Дополнительные услуги оплаченные фирме	Договор с фирмой «...»
Страхование	Договор со страховой компанией «...»

Вопросы к проверочной работе №2 «Разработка турпродукта»

1. Что такое «мягкий блок»?

- а) повышенная комфортность
- б) текущее бронирование без предоплаты
- в) авиабилеты на пиковые даты

2. Что такое «жесткий блок»?

- а) экономичные условия перевозки
- б) 100%-ная предоплата бронирования
- в) авиарейс без питания на борту

3. Дайте расшифровку видов питания на туре:

- а) HB
- б) FB
- в) BB
- г) All inclusive
- д) OR
- е) Ultra All Inclusive

4. Из чего складывается цена турпакета? (лишнее вычеркнуть)

- а) затраты на производство тура
- б) цены конкурентов на аналогичный продукт
- в) уровень спроса на данный турпродукт
- г) комиссионное вознаграждение агента
- д) экономическая и политическая ситуация в стране
- е) топливный сбор
- ж) имидж фирмы

5. Какой из видов туристской документации является бланком строгой финансовой отчетности?

- а) туристский ваучер
- б) путевка ТУР – 1
- в) памятка туристу
- г) лист бронирования

Тема 3.1. Продвижение турпродукта

Практическая работа № 12 Правила разработки коммерческого предложения/ презентации.
Практическая работа № 13 Развитие навыков работы с сайтами туроператоров

Цель работы: развитие навыков планирования сбыта продукции

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

Перечень основных терминов: схема сбыта, турагент, посредник

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе

Вопросы и задания:

Задание 1. Изучить основные инструменты продвижения турпродукта. Стимулирование продаж и пропаганда.

Задание 2. Составить схему сбыта туристского продукта для крупного туроператора. Перечислить всех посредников в доведении турпродукта до конечного потребителя. Обосновать выбор схемы сбыта. Конструктивная критика студентами представленных схем сбыта. Выделение преимуществ и недостатков представленной схемы сбыта. Дискуссия.

Задание 3. Разработка коммерческого предложения по новому туру для

Тема 3.3. Реклама турпродукта

Практическая работа № 14 Разработка плана мероприятий для привлечения клиентов.

Цель работы: изучение отличительных черт рекламы в туризме

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

Перечень основных терминов: реклама, нерекламные методы, рекламные методы, стимулирование потребителей

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе
Вопросы и задания:

Задание 1. Разработать плана мероприятий для привлечения клиентов.

Задание 2. Разработка рекламного буклета турфирмы.

Тема 3.4. Каталог туроператора **Практическая работа № 15 Правила работы с каталогом туроператора.**

Цель работы: анализ грамотности составления каталогов туроператора и выявление их эффективности

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

Перечень основных терминов: туроператор, каталог, информационное обеспечение, информативность

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, каталоги туроператоров

Вопросы и задания:

Задание 1. Ответить на вопросы:

1. В чем смысл систематизации предлагаемых потребителю туров в виде каталога?
2. Какие формы информационного обеспечения потребителя вам кажутся наиболее эффективными и почему?
3. Какие виды каталога существуют?

Задание 2. Проанализировать каталог туроператора по следующим пунктам:

- качество составления каталога;
- удобство пользования им;
- информативность;
- привлекательность приведенных описаний,
- определить вид каталога и аргументация ответа.

Задание 3. Правила работы с каталогом туроператора. Подбор отеля по каталогу туроператора.

Тема 3.5. Выставочная деятельность туроператора **Практическая работа № 16 Составление плана работы на выставке**

Цель работы: анализ эффективности выставочных мероприятий

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

Перечень основных терминов: выставки, ярмарки, этапы работы на выставке

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, каталоги туроператоров

Вопросы и задания:

Задание 1. Составление плана работы на выставке.

Задание 2. Составить план выставочных мероприятий на 2018-2019 год.

Вопросы к проверочной работе №3 «Продвижение турпродукта»

1. Назовите основные цели рекламы в туризме:

- а) информативная
- б) убеждающая
- в) напоминающая
- г) все указанные

2. Назовите основные этапы формирования сбытовой сети и перечислите 7 «Р».

3. Изобразите примеры схем рыночных каналов продвижения туристского продукта туроператора до потребителя.

4. Дайте определение понятию «Туроператорский каталог». Какие требования предъявляются к публикуемой в нем информации?

5. Выставочные мероприятия, по целям проведения классифицируют на:

- а) торговые и информационно-ознакомительные
- б) периодические, ежегодные, сезонные
- в) универсальные, отраслевые, специализированные
- г) региональные, межрегиональные, национальные, международные

Тема 4.1. Технология продажи и бронирования турпродукта Практическая работа № 17 Этапы он-лайн бронирования турпродукта.

Цель работы: систематизация знаний информационных технологий, используемых в туроператорской деятельности

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

Перечень основных терминов: туроператор, сайт, информационный комплекс, программа, справочник.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, учебный модуль программы «Мастер – Тур»

Источники: Инструкция по работе с программой «Мастер-тур. Туристский блок». Мегатек.

Вопросы и задания:

Задание 1. Ответить на вопросы:

1. По каким критериям можно оценить сайт туроператорской фирмы?
2. Как называются самые распространенные в российской туроператорской деятельности информационные комплексы?
3. Как информационный модуль туроператора поддерживает прямую почтовую рассылку в Интернете?
4. Какие возможности предоставляет блок программы «Мастер-Тур» «Работа с партнерами»?

Задание 2: Этапы он-лайн бронирования турпродукта.

Тема 4.2. Технология организации обслуживания туристов

Практическая работа № 18 Разработка программы обслуживания тематического тура

Цель работы: развитие навыков проектирования тематических программ

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ПК 3.2. Формировать туристский продукт

Перечень основных терминов: туроператор, программа обслуживания, класс обслуживания

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, программа тура

Вопросы и задания:

Задание 1. Ответить на вопросы:

1. Какие классы обслуживания туристов принято выделять туроператорами?

2. От каких параметров зависит выбор класс обслуживания туристов?
3. Почему классы обслуживания туристов не регламентируются на законодательном уровне?

Задание 2: Определить класс обслуживания для каждой из перечисленных групп:

- школьники;
- сотрудники среднего звена в крупных российских компаниях;
- топ-менеджеры крупных компаний.

Задание 3: Разработка программы обслуживания тематического тура.

Тема 4.3. Обеспечение безопасности в туре **Практическая работа № 19 ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги.** **Требования по обеспечению безопасности туристов».**

Цель работы: развитие навыков проектирования тематических программ

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ПК 3.2 Формировать туристский продукт

Перечень основных терминов: туроператор, программа обслуживания, безопасность, памятка тура

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, программа тура

Вопросы и задания:

Задание 1. Изучить ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

Задание 2: Разработка памятки гражданам, выезжающим в неблагополучные и опасные страны.

Вопросы к проверочной работе №4 «Реализация турпродукта»

1. Инициативный туроператор – это оператор:

- а) на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в дестинации, используя прямые договоры с поставщиками услуг
- б) отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями
- в) использующий определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)
- г) специализирующийся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране, на определенном виде туризма)

2. К функциям туроператора не относится:

- а) взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе
- б) составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов
- в) организация оперативного гостиничного обслуживания туристов
- г) рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям

3. Основные особенности индивидуального тура:

- а) более высокая цена, высокая экономическая эффективность
- б) более доступные, есть установленный порядок путешествия
- в) более высокая цена, есть установленный порядок путешествия
- г) более доступные, высокая экономическая эффективность

4. К преимуществам инклюзив-туров относится:

- а) высокая степень независимости и самостоятельности, но более дорогая
- б) наличие услуг, не интересующих клиентов
- в) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно
- г) комплектование услуг производится по желанию и при участии туриста

5. Туристский продукт (из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») - ...

- а) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
- б) документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности
- в) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта
- г) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения

6. Размер финансового обеспечения для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма, не может быть менее:

- а) 500 тыс. руб.
- б) 10 млн. руб.
- в) 30 млн. руб.
- г) 100 млн. руб.

7. К результатам проектирования тура относится правильно составленная ...

- а) анимационная программа гостиницы
- б) технологическая карта туристского путешествия
- в) информационная карта туристского продукта
- г) маршрутная карта транспортного предприятия

8. К обязательным требованиям к туристской услуге относится:

- а) этичность обслуживания персонала
- б) эргономичность
- в) сохранность имущества туристов
- г) соответствие назначению

9. При организации познавательных туров необходимо обеспечить:

- а) обширную экскурсионную программу
- б) размещение в гостиницах более высокого класса
- в) посещение спортивных состязаний

г) наличие помещений для заседаний

10. К примерным требованиям к обслуживанию туристов на оздоровительно-восстановительных турах по коммерческому классу относятся:

- а) проживание в гостиницах 2-3 звезды, питание полупансион или завтрак с обширной развлекательной программой
- б) проживание в гостиницах экономического класса и питание полупансион или завтрак
- в) проживание в гостиницах высокого класса и питание полупансион
- г) проживание в гостиницах 3-4 звезды и питание полный пансион с детским меню

11. К элементам договорного плана относятся:

- а) бронирование номеров гостиницы
- б) основной предмет договора
- в) рекламная кампания
- г) организация чартерных рейсов

12. К правилам психологического подхода к ведению переговоров относятся:

- а) толерантность
- б) самопрезентация
- в) самоконтроль
- г) инициативность

13. К основным видам соглашений с гостиничными предприятиями относятся:

- а) договора-подряда
- б) договора о квоте мест с гарантией заполнения 100 %
- в) бессрочные договора
- г) договора о квоте мест с гарантией заполнения 30-80 %

14. В договоре с предприятием питания должны быть отражены:

- а) гарантийные обязательства
- б) вид питания (шведский стол, обслуживание и т.д.)
- в) сроки хранения продуктов питания
- г) закупочные цены на сырье и полуфабрикаты предприятия питания

15. Договор с авиакомпанией может быть в форме:

- а) соглашения о лизинге самолета
- б) договора на квоту мест на регулярных авиарейсах
- в) договора на оказание консалтинговых услуг
- г) соглашения о текущем бронировании

16. К вариантам продажи блоков мест туроператором на чартер относится ...

- а) регулируемый блок мест
- б) плавающий блок мест
- в) свободный блок мест
- г) мягкий блок мест

17. Договор между инициативным и рецептивным туроператором при организации инклюзив-тура обязательно должен включать:

- а) информацию о достопримечательностях дестинации
- б) перечень и последовательность посещения городов
- в) перечень оборудования гостиниц и транспортного предприятия
- г) даты национальных праздников и событий

18. Рецептный туроператор – это оператор:

- а) на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в дестинации, используя прямые договоры с поставщиками услуг
- б) отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями
- в) использующий определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)
- г) специализирующийся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране, на определенном виде туризма)

19. К функциям туроператора не относится:

- а) продвижение и реализация туров потребителям через систему туроператоров
- б) расчет стоимости тура и определение цены с учетом рыночной ситуации
- в) обеспечение туристов всеми необходимыми материалами рекламно-сувенирного характера, специальным снаряжением и инвентарем
- г) инженерно-техническое обслуживание средств транспорта (самолетов, автобусов, круизных лайнеров)

20. Основные особенности группового тура:

- а) более высокая цена, высокая экономическая эффективность
- б) более доступные, есть установленный порядок путешествия
- в) более высокая цена, есть установленный порядок путешествия
- г) более доступные, высокая экономическая эффективность

21. К недостаткам инклюзив-туров относится:

- а) высокая степень независимости и самостоятельности, но более дорогая
- б) наличие услуг, не интересующих клиентов
- в) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно
- г) комплектование услуг производится по желанию и при участии туриста

22. Туристская путевка (из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») - ...

- а) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
- б) документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности
- в) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта
- г) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения

23. Размер финансового обеспечения для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере въездного туризма, не может быть менее:

- а) 500 тыс. руб.
- б) 10 млн. руб.
- в) 30 млн. руб.
- г) 100 млн. руб.

24. К результатам проектирования тура относится правильно составленный ...

- а) график загрузки предприятия – поставщика услуг
- б) путевой лист транспортного предприятия
- в) перечень туристских предприятий региона
- г) комплекс досуговых мероприятий поставщика услуг

25. К обязательным требованиям к туристской услуге относится:

- а) охрана окружающей среды
- б) безопасность жизни и здоровья
- в) сохранность имущества туристов
- г) соответствие назначению

26. При организации деловых туров необходимо обеспечить:

- а) комплексное освящение национальных особенностей и быта народа
- б) размещение в гостиницах более высокого класса
- в) посещение спортивных состязаний
- г) фольклорные праздники

27. К примерным требованиям к обслуживанию семейных туристов на оздоровительно-восстановительных турах по среднему классу относятся:

- а) проживание в гостиницах 2-3 звезды, питание полупансион или завтрак с обширной развлекательной программой
- б) проживание в гостиницах экономического класса и питание полупансион или завтрак
- в) проживание в гостиницах высокого класса и питание полупансион
- г) проживание в гостиницах 3-4 звезды и питание полный пансион с детским меню

28. К элементам договорного плана относятся:

- а) продвижение продаж
- б) сроки заключения договоров
- в) бизнес-план
- г) финансовые показатели партнера

29. К правилам психологического подхода к ведению переговоров относятся:

- а) эстетичность
- б) дедукция
- в) интернальность
- г) аргументированность

30. К основным видам соглашений с гостиничными предприятиями относятся:

- а) договора о частичной закупке с оплатой аванса
- б) договора о квоте мест без гарантии заполнения
- в) бессрочные договора
- г) договора о твердом бронировании без оплаты

31. В договоре с предприятием питания должны быть отражены:

- а) сроки повышения цен
- б) количество рекламаций
- в) вид гарантии
- г) количество одновременно обслуживаемых туристов

32. Договор с авиакомпанией может быть в форме:

- а) корпоративного соглашения
- б) договора обмена
- в) агентского соглашения
- г) договора комиссии

33. К вариантам продажи блоков мест туроператором на чартер относятся ...

- а) жесткий блок мест
- б) оговоренный блок мест
- в) ограниченный блок мест

г) расширенный блок мест

34. Договор между инициативным и рецептивным туроператором при организации индивидуальных заказных туров обязательно должен включать:

- а) информацию о достопримечательностях дестинации
- б) перечень оборудования гостиниц и транспортного предприятия
- в) перечень услуг и их классность
- г) основные даты национальных праздников

35. В набор технологической документации для каждого тура обязательно включаются:

- а) справочные материалы по маршруту
- б) договоренности с принимающими операторами или туристскими предприятиями
- в) технический паспорт на определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)
- г) информационный листок к путевке туристского путешествия
- д) бланки путевок типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка»

36. Технологическая карта туристского путешествия – это:

- а) документ о правилах взаимодействия с поставщиками услуг на туры на договорной основе
- б) документ об апробации тура на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов
- в) документ, подтверждающий факт оплаты туристского продукта
- г) документ, наглядно и лаконично дающий все необходимые для работы сведения и данные по туру
- д) документ о рекламно-информационной деятельности для продвижения туристского продукта

37. Информационный листок к путевке туристского путешествия содержит следующие данные:

- а) наличие мест в гостинице
- б) вид и тип тур. путешествия, основного содержания программы обслуживания в путешествии
- в) закупочные цены на сырье и полуфабрикаты предприятия питания
- г) перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату
- д) рекламный материал для продвижения туристского продукта

38. К существенным условиям договора с клиентом на приобретение тура относятся:

- а) информация о потребительских свойствах турпродукта, программе пребывания, безопасности
- б) варианты рекламных проспектов и буклетов
- в) дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность
- г) анимационная программа центров досуга и развлечения в дестинации
- д) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты

39. Тексты памяток для туристов составляются в следующих случаях:

- а) предварительного бронирования номеров гостиницы
- б) размещения в гостиницах более высокого класса
- в) при организации специализированных туров (приключенческих, спортивных для безопасности)
- г) направления туристов в эндемические страны
- д) организации чартерных рейсов

40. Прайс-листы туроператора в форме листовок, буклетов и каталогов – это:

- а) информация о таможенном досмотре в аэропортах
- б) информация о ценах на различные туристские услуги
- в) реклама возможностей туроператора по путешествиям
- г) материалы, освещающие особенности тура
- д) информация о методе калькуляции себестоимости тура

41. В настоящее время известны визы в виде:

- а) штампа
- б) карточки
- в) наклейки
- г) прайс-листа
- д) буклета

42. Мульти-визы ...

- а) дают право на постоянное пребывание в стране
- б) не ограничивают количество поездок в страну
- в) однократные визы
- г) выдаются на короткие сроки для транзита по территории страны
- д) двукратные визы

43. К визам для кратковременных посещений относятся:

- а) учебные (студенческие) визы
- б) частные (гостевые) визы
- в) туристические визы
- г) транзитные визы
- д) рабочие визы

44. В список стран, в которые разрешен въезд без визы или виза ставится по прилету, входят:

- а) Египет
- б) Куба
- в) Дания
- г) Канада
- д) Вьетнам

45. К обязательным документам для открытия Шенгенской визы (в Германию) относятся:

- а) справка, подтверждающая родственные связи с гражданами (например, в Германии)
- б) нотариально заверенная копия диплома о высшем образовании
- в) Шенгенская анкета
- г) копии паспортов всех близких родственников
- д) финансовая гарантия: оригинал выписки о состоянии счета заявителя

46. При калькуляции себестоимости турпродукта учитываются следующие статьи расходов:

- а) на экскурсионную программу
- б) на питание
- в) на спонсорскую помощь
- г) на самопрезентацию
- д) на проживание

47. К основным видам затрат туроператора относятся:

- а) комиссионные (связанные с агентскими вознаграждениями)
- б) персональные (связанные с выплатой персональных премий)
- в) производственные (связанные с формированием турпродукта)
- г) групповые (связанные с расходами на туристскую группу)
- д) коммерческие (связанные с его продвижением и продажей)

48. К накладным затратам туроператора относятся:

- а) представительские расходы

- б) командировочные расходы
- в) затраты по страхованию туристов в период поездки
- г) затраты, связанные с разработкой новых направлений
- д) затраты на оплату труда менеджеров

49. К коммерческим затратам, связанным с продвижением и продажей турпродукта, относятся:

- а) услуги экскурсионных бюро и иных аналогичных организаций по экскурсионному обслуживанию
- б) расходы, связанные с деятельностью точек реализации в качестве подразделений организации
- в) затраты на рекламу
- г) амортизация основных средств и нематериальных активов
- д) расходы на канцтовары, приобретение бланков строгой отчетности

50. На цену турпродукта влияют следующие факторы

- а) количество информации о достопримечательностях дестинации
- б) сезонный характер предоставления услуг
- в) класс обслуживания (степень комфортабельности)
- г) доступность информации о национальных праздниках и событиях
- д) формы обслуживания (групповой, индивидуальный тур)

51. Методы ценообразования:

- а) коэффициентный метод ценообразования
- б) ценообразование на основе маркетинга
- в) ценообразование с ориентацией на уровень конкуренции
- г) ценообразование на основе издержек
- д) индексный метод ценообразования

51. К основным видам налогов и сборов, отчисляемых туроператорами в бюджеты относятся:

- а) налог на операции с ценными бумагами
- б) налог на добавленную стоимость
- в) налог на пользование природными ресурсами
- г) налог на прибыль
- д) акцизный сбор

52. К основным видам информационных технологий в туроперейтинге относятся:

- а) сотовая телефония
- б) глобальные системы бронирования
- в) рассылка туристской информации по электронной почте (direct-mail)
- г) рассылка почтой рекламной информации
- д) информация о достопримечательностях дестинации

Вопросы к дифференцированному зачету

1. С чем связано возникновение бизнеса туроперейтинга на туристском рынке?
2. Назовите основные функции туроператора.
3. Деятельность туроператора на туристском рынке.
4. Типы туроперейтинга.
5. Особенности рецептивного туроперейтинга.
6. Деятельность инициативного туроперейтинга.
7. Роль оптовых туроператоров на международном туристском рынке.
8. Охарактеризуйте основные потребительские свойства туристского продукта.
9. Дайте определение понятий групповой и индивидуальный тур.
10. Охарактеризуйте основные классы обслуживания в туризме.
11. Преимущества и недостатки заказных и инклюзив-туров.
12. Дайте определение понятия «пакет-услуг».
13. Факторы ценообразования в туризме.
14. Расскажите о порядке составления программы обслуживания.
15. Что такое – поставщик услуг?
16. Договор туроператора с поставщиком услуг.
17. Договор с гостиничным предприятием.
18. Договор с предприятием питания.
19. Договор с автотранспортным предприятием.
20. Договор с авиакомпанией (регулярные авиарейсы).
21. Чартер (аренда самолета).
22. Договор с железной дорогой.
23. Договор с музеем и экскурсионной фирмой.
24. Что такое технологическая документация туров?
25. Информационный листок к путеводителю туристского путешествия.
26. Лист бронирования.
27. Памятка туриста.
28. Туристская путевка.
29. Туристский ваучер.
30. Договор с клиентом.
31. Виды паспортов российских граждан.
32. Что такое основные и дополнительные услуги?
33. Какие организации и предприятия участвуют в обслуживании туристов на туре?
34. Какова мера ответственности туроператора за обслуживание туристов в туре?
35. На какие моменты следует обращать внимание при выборе поставщика тура?
36. Для чего нужен договор с поставщиком услуг?
37. Что такое «мягкий блок»?
38. Что такое «жесткий блок»?
39. Что такое «комбинированный блок»?
40. Что такое договор о квоте мест с гарантией заполнения 30–80%?
41. Что такое договор о квоте без гарантии заполнения?
42. Что такое договор о текущем бронировании?
43. Какие виды питания туристов вы знаете?
44. Охарактеризуйте следующие варианты питания: ВВ, НВ, FB, All inclusive?
45. Назовите различные формы питания.
46. Что такое обслуживание «А ля карт»?

47. Что такое обслуживание «Табльдот»?
1. Что такое «Шведский стол»?
1. Какова ответственность туроператора и турагента за некачественные услуги и взаимоотношения при отказе туриста от путешествия?
2. Что относится к форс-мажорным обстоятельствам и как они отражаются в соглашении?

Темы для подготовки докладов

1. Формирование сбытовой сети и подбор партнеров по сбыту в практике российских туроператоров.
2. Агентское соглашение: основные положения, требования, стандарты.
3. Нерекламные методы продвижения турпродукта.
4. Стимулирование продаж и пропаганда в туризме.
5. Специфика организации и проведения презентаций в туризме.
6. Организация туризма на постсоветском пространстве.
7. Организация туризма в России.
8. «Закон о защите прав потребителей» в сфере туристского обслуживания.
9. Групповые и индивидуальные туры: технология и особенности реализации.
10. Экскурсионно-познавательные туры.
11. Обучающие туры: технология организации.
12. Спортивно-экстремальный туризм в России и за рубежом.
13. Религиозные и паломнические туры: особенности организации и продвижения турпродукта.
14. Организация детских и молодежных туров.
15. Бизнес-планирование в туризме.
16. Автомобильные перевозки в международном туризме.
17. Железнодорожные перевозки в туризме.
18. Событийный туризм в практике турфирм.
19. Лидеры выездного туризма Российской Федерации.
20. Туроператоры въездного и внутреннего туризма в России.
21. Качество обслуживания в туризме.
22. Развитие делового и конгрессного туризма в России и за рубежом.
23. Культура как основа туристской мотивации.
24. Развитие системы владения отдыхом «таймшер» в России и за рубежом.
25. Самодеятельный туризм как альтернатива коммерциализации туризма.
26. Рекреационная сущность санаторно-курортного дела в России и европейских странах.
27. Анимация в туризме.
28. Современные разработки в области приключенческого и экзотического туризма.
29. Анализ современного состояния международного рынка туристских услуг.

Тематика курсовых работ

1. Роль туроператоров в формировании и развитии туристского рынка
2. Процесс разработки и продвижения туристских пакетов туроператорами.
3. Функции и основные этапы работы туроператора.
4. Специализированные туроператоры: проблемы и перспективы.
5. Многопрофильные туроператоры: проблемы и перспективы.
6. Анализ деятельности ведущих туроператорских компаний на туристском рынке.
7. Анализ влияния внешних факторов на деятельность туроператора.
8. Анализ влияния внутренних факторов на деятельность туроператора.
9. Анализ работы структурного подразделения туроператора.
10. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам туроператорской компании.
11. Понятие туристского продукта и его особенности.
12. Сегментирование туристского рынка как базовый этап турпроектирования.
13. Методы и инструменты маркетинга в деятельности туроператоров
14. Особенности взаимоотношений туроператора с предприятиями гостиничной индустрии.
15. Особенности взаимоотношений туроператора с предприятиями индустрии питания.
16. Особенности взаимоотношений туроператора с авиакомпаниями.
17. Анализ конкурентной среды на рынке туроператорских услуг
18. Особенности взаимоотношений туроператора с автотранспортными предприятиями.
19. Особенности взаимоотношений туроператора с экскурсионными бюро.
20. Особенности взаимоотношений туроператора со страховыми компаниями.
21. Правовое регулирование деятельности туроператоров в России
22. Анализ основных разделов договоров между туроператором и поставщиками туристских услуг.
23. Особенности ценообразования в туризме.
24. Особенности разработки туров для индивидуального и группового обслуживания.
25. Роль социальных сетей и интернета в деятельности туроператора
26. Влияние политических факторов на работу туроператоров
27. Основа туристских программ и их тематическая направленность.
28. Проектирование туристского продукта с использованием анимационных программ.
29. Разработка программы продвижения турпродукта туроператора.
30. Анализ имиджевой политики ведущих туроператорских компаний в России.
31. Рекламная деятельность туроператора.
32. Анализ основных разделов договоров между туроператором и турагентом.
33. Формирование сбытовой сети туроператора.
34. Анализ рекламной деятельности ведущих туроператоров России.
35. Каталог туроператора как основной инструмент продаж.
36. Выставочная деятельность туроператора.
37. Бронирование как основной технологический процесс реализации турпродукта.
38. Туристская документация в работе туроператорской компании.
39. Автоматизация туроператорской деятельности.
40. Туроператор в процессе туристского обслуживания.
41. Программный подход к обслуживанию туристов.
42. Качество туристского обслуживания.

43. Основные направления работы туроператора по организации и обеспечению безопасности.
44. Роль туроператоров в развитии внутреннего туризма

Общие требования к выполнению курсовой работы

Ориентировочный объем курсовой работы 25—30 страниц машинописного текста на одной стороне стандартного листа формата А4. В курсовой работе должна использоваться сплошная нумерация страниц. Первой страницей является титульный лист (номер не ставится, «приложение 1»), второй - содержание (план) работы (приложение 2) и т. д. Каждый заголовок начинается с новой страницы (за исключением параграфов).

Каждый структурный элемент содержания работы начинается с новой страницы. Наименование структурных элементов следует располагать по центру строки без точки в конце, без подчеркивания, отделяя от текста двумя межстрочными интервалами.

Титульный лист должен нести следующую информацию:

- наименование вуза;
- обозначение характера работы (курсовая работа, курсовой проект);
- наименование темы курсовой работы (курсового проекта);
- фамилию, имя, отчество студента;
- номер учебной группы;
- год написания работы.

Текст должен иметь следующие параметры:

- поля: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 1,5 мм;
- межстрочное расстояние - полуторное;
- переплет 0 см;
- ориентация книжная;
- шрифт: Times New Roman;
- размер шрифта: 14;
- красная строка — 1,25 см;

Курсовая работа должна включать в указанной ниже последовательности:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть (отдельные главы, разделенные на параграфы);
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (если они имеются).

Критерии оценки

(практические работы, проблемное задание, зачет, контрольная работа, реферат):

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеющим обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

МДК 02.02. Предоставление турагентских услуг

Практическая работа №1 Понятие и сущность туристского рынка

Тема: Понятие и сущность туристского рынка

Цель работы: исследование туристского рынка в Москве

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Перечень основных терминов: турагент, туристская дестинация, факторы

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе

Вопросы и задания:

Задание 1. Изучение современного туристского рынка Москвы, включая характеристику крупных сетевых турагентских компаний, выявление современных проблем и тенденций развития туризма в России, спроса на туристские услуги, внутренних и внешних факторов, способных оказать влияние на деятельность туристических агентств Москвы.

Задание 2. Составить таблицу туристских направлений для крупных туроператоров г.Москвы

Практическая работа №2. Субъекты туристского рынка

Тема: Субъекты туристского рынка

Цель работы: знакомство с организаторами туризма и поставщиками туристских услуг

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

Перечень основных терминов: турагентская сеть, ассортимент, туроператор, поставщик услуг

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Составить схемы Составление схем: «Субъекты туристского рынка»; «Место турагента на туристском рынке», «Продвижение туристских услуг на рынке».

Практическая работа № 3. Изучение структуры сайтов крупных туроператоров Москвы

Тема: Создание нового туристского агентства

Цель работы: развитие навыков стратегического планирования

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

Перечень основных терминов: профиль деятельности, тенденции, вид туризма, турагентство

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, атлас с политической картой мира

Вопросы и задания:

Задание. Изучение структуры сайтов крупных турагентств.

Практическая работа № 4. Маркетинговые исследования при создании турагентства.

Тема: Конкурентная среда турагентства

Цель работы: осуществлять поиск актуальной информации, оценка конкурентной среды

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ПК 2.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Перечень основных терминов: конкурентная среда, конкуренция, турагентство

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Проанализировать конкурентное окружение турагентства. Задание выполняется на примере турагентства, чьими услугами пользуется студент, и с использованием приложения yandex.ru Карты. Выявить турагентства рядом с анализируемой фирмой, охарактеризовать профиль их деятельности, целевую аудиторию, основных туроператоров, с которыми ведется сотрудничество, оценить местоположение. Сделать вывод о реальной конкуренции для исследуемой фирмы.

Практическая работа № 5. Общие требования к офису турагентства. Формирование стенда «Уголок потребителя»

Тема: Туристские услуги

Цель работы: осуществлять поиск актуальной информации, анализ нормативно-правовых актов

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ПК 2.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Перечень основных терминов: организация производства, туристские услуги, офис турагентства

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Проанализировать требования ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

Задание 2. разработать концепцию офиса, перечень услуг, будущего турагентства. Сформировать стенд уголок потребителя

Практическая работа № 6 Организационная структура туристского агентства

Тема: Организационная структура туристского агентства

Цель работы: выбор оптимальной организационной структуры

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ПК 2.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Перечень основных терминов: организационная структура, штат персонала

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе

Вопросы и задания:

Задание 1. Разработать организационную структуру и штатное расписание для турагентства

Задание 2. Ответить: Как соотносится рекомендация создания команды единомышленников в турфирме с жесткой конкуренцией сотрудников при ежемесячном распределении части прибыли в виде надбавок к заработной плате?

Задание 3. Ответить: Каким, по мнению студента, должен быть размер ежеквартального материального стимулирования менеджера направления, которое окажется существенным стимулом для повышения эффективности его работы?

Практическая работа № 7. Разработка маркетингового плана турагентства

Тема: Рекламная кампания турагентства

Цель работы: развитие творческого мышления студента в решении профессиональных задач

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

Перечень основных терминов: турагентство, эмблема

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, карандаши/фломастеры, бумага А4

Вопросы и задания:

Задание 1.

Задание 2. Разработка маркетингового плана будущего турагентства.

Защита предложений и их обсуждение.

Практическая работа № 8. Разработка финансового плана будущего турагентства.

Тема: Финансовый план и показатели эффективности функционирования турагентства

Цель работы: приобретение навыков ценообразования

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя

Перечень основных терминов: цена, стоимость, турпродукт, издержки, цена-нетто, цена-брутто

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Рассчитайте стоимость турпутевки, исходя из представленных данных:

- 1) Количество туристов: 2 человека.
- 2) Продолжительность тура: 5 дней.
- 3) Стоимость услуг на одного человека:
 - Авиаперелет: 2500 рублей в одну сторону;
 - Трансфер: 150 рублей в одну сторону;
 - Проживание: 1200 рублей в сутки;
 - Питание: 600 рублей в сутки;
 - Страховка: 30 рублей в сутки.
- 4) Косвенные затраты: 10%.
- 5) Агентское вознаграждение: 10%.

Задание 2. Разработка плана расходов (первоначальные, постоянные, переменные)

Практическая работа № 9. Оформление договора туроператор-турагент

Тема: Взаимодействие туристских агентств с туроператорами

Цель работы: знакомство с особенностями договорных отношений в туризме, выработка навыков работы оформления документации

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности

Перечень основных терминов: туроператор, турагент, договор купли-продажи, агентское соглашение, комиссионное вознаграждение, штрафные санкции, атрибуты договора, существенные и несущественные условия договора

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Оформление договора туроператор-турагент

Практическая работа № 10. Составление алгоритма работы менеджера по туризму при обслуживании туриста.

Тема: Технология продаж турпродукта и этапы обслуживания туриста турагентством

Цель работы: знакомство с должностными обязанностями менеджера по туризму, знакомство с особенностями составления договоров о реализации турпродукта

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ПК 2.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 2.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Перечень основных терминов: должностные обязанности менеджера по туризму, этапы работы менеджера с заявкой, подбор и расчет тура, оформление документации тура, оформление визовых документов, выдача документов туристу

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Составление алгоритма работы менеджера по туризму при обслуживании туриста.

Задание 2. Знакомство с примерами договоров о реализации туристского продукта.

Подготовка проекта договора между турагентством и туристом на основе ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 №132-ФЗ и Правил оказания услуг по реализации туристского продукта (Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 г. №452).

Практическая работа № 11. Бизнес-план турагентства.

Тема: Финансовый план и показатели эффективности функционирования турагентства

Цель работы: приобретение навыков ценообразования

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

Перечень основных терминов: цена, стоимость, турпродукт, издержки, цена-нетто, цена-брутто

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с выходом в интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Разработка плана расходов (первоначальные, постоянные, переменные)

Задание 2. Разработка календарного плана продаж и доходы от деятельности будущего турагентства.

Защита презентаций «Бизнес-план турагентства»

Практическая работа № 12. Составление глоссария аббревиатур

Тема: Составление глоссария аббревиатур.

Цель работы: ознакомление с основными аббревиатурами применяемыми при бронировании туров.

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

Перечень основных терминов: туроператор, программа обслуживания, услуга

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Составление глоссария терминов туристской деятельности.

Практическая работа № 13. Подбор и бронирование тура на сайте туроператора.

Тема: Подбор и бронирование тура на сайте туроператора.

Цель работы: Ориентирование в поисковых системах, пользование поисковыми системами для ускорения поиска необходимого тура и оптимальной стоимости.

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень основных терминов: турагентство, подбор тура, бронирование

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, карандаши/фломастеры, бумага А4, компьютер с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание 1. Подобрать на сайтах туроператоров tez-tour.com, pegast.ru, bgoperator.ru тур по запросу клиента путешествующего в составе 4 чел, 2 взрослых и 2 ребенка 4 и 7 лет на 14 ночей. Россия, отдых на море. Бюджет не более 150 000руб

Задание 2. Изучить условия бронирования и аннуляции подобранного тура

Практическая работа № 14. Поисковые ситемы

Тема: Поисковые системы.

Цель работы: Ориентирование в поисковых системах, пользование поисковыми системами для ускорения поиска необходимого тура и оптимальной стоимости.

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень основных терминов: турагентство, туроператор, подбор тура.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

Задание: Изучить принципы работы российских поисковых систем. Сравнить стоимость тура для г. Сочи отель Астория 4* DBL+CH(9) НВ у различных туроператоров

Практическая работа № 15. Он-лайн бронирование.

Тема: Он-лайн бронирование

Цель работы: развитие навыков он-лайн бронирования туров у туроператоров, решение профессиональных задач

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень основных терминов: турагентство, туроператор, бронирование

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, компьютер с доступом в Интернет.

Вопросы и задания:

Задание 1.

Практическая работа № 16. Правила заполнения «Электронной путевки»

Тема: Правила заполнения электронной путевки

Цель работы: развитие навыков студента в решении профессиональных задач

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень основных терминов: турагентство, электронная путевка

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе.

Вопросы и задания:

Задание 1. Заполнение электронной путевки согласно предложенному туру.

Практическая работа № 17. Правила заполнения договора

Тема: Правила заполнения договора.

Цель работы: развитие навыков заполнения туристской документации.

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

Перечень основных терминов: турагентство, договор о реализации туристского продукта.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе.

Вопросы и задания:

Задание 1. Заполнить договор на туристов которые собираются в поездку всей семьей. При этом заказчиком и плательщиком выступает третье лицо не совершающее поездку. Данные: г. Сочи отель Астория 4* DBL+СН(9) НВ. 7н/8дн. Туристы: Иванов Сергей Олегович, Иванова Екатерина Яновна, Иванов Дмитрий Сергеевич 9 лет. Заказчик Горюнов Петр Алексеевич.

Практическая работа № 18. Оформление загранпаспорта

Тема: Оформление загранпаспорта.

Цель работы: развитие навыков в решении профессиональных задач

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Перечень основных терминов: турагентство, ОЗП, оформление документов

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе

Вопросы и задания:

Задание 1. Изучить и выписать перечень документов необходимый для оформления ОЗП для различных категорий граждан.

Практическая работа № 19. Страхование туристов

Тема: Страхование туристов.

Цель работы: развитие навыков в решении профессиональных задач

Задачи работы: Овладение обучающимися общими компетенциями:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

Перечень основных терминов: турагентство, страхование жизни и здоровья, медицинское страхование, страховка от невозможности совершить поездку.

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе.

Вопросы и задания:

Задание 1. Проанализировать отличительные черты мед страхования и страхования жизни и здоровья. Выписать возможные варианты действия страхования от невозможности совершить поездку.

Задание 2. Спрогнозировать ситуацию для действия той или иной страховки.

Защита предложений и их обсуждение.

Обязательная контрольная работа по МДК.02.02 «Предоставление турагентских услуг» (2 курс 3 семестр)

1. Турагентская деятельность - это деятельность...:

- 2.
- | | |
|----|---|
| 1) | туристической фирмы по реализации туристских ресурсов, осуществляемая индивидуальным предпринимателем на основе договора о реализации туристического продукта |
| 2) | <i>по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем</i> |
| 3) | по продвижению туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом на основе договора о реализации туристического продукта |
| 4) | по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом |

1. **Определите, какой документ не нужен для регистрации индивидуального предпринимателя:**

1.	заявление о регистрации	2.	копия ИНН
3.	<i>решение о создании</i>	4.	Выписка из банка об открытии счета
5.	квитанция об оплате пошлины за регистрацию		

1. Договор, по которому одна сторона (агент) обязуется за вознаграждение совершать по поручению другой стороны (принципала) юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала, либо от имени и за счет принципала, **называется:**

- | | |
|----|--------------------------------|
| 1) | договор поручения |
| 2) | договор комиссии |
| 3) | <i>агентский договор</i> |
| 4) | договор реализации турпродукта |

1.

1. **Федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий государственную регистрацию юридических лиц и индивидуальных предпринимателей?**

1)	федеральной службой государственной статистики
2)	<i>федеральной налоговой службой</i>
3)	федеральным агентством по туризму
4)	федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии

1.

5. Выберите носители рекламы, относящиеся к наружной рекламе турагентства ... (укажите не менее четырех вариантов ответа)

1)	<i>штендер</i>	2)	вывеска
3)	web-сайты	4)	TV-реклама
5)	<i>лайт-боксы</i>	6)	<i>асфальтовая графика</i>

1.

6. Типы офисов турагентства (укажите неверный ответ)

1)	первая линия домов	2)	в торгово-развлекательном центре
3)	в бизнес-центре	4)	<i>на первом этаже жилого дома</i>

2.

Инструкция	Установите соответствие.
------------	--------------------------

К каждому из элементов [1), 2), 3), 4), 5)] в левом столбце таблицы подберите один соответствующий элемент, обозначенный буквами [А, Б, В, Г, Д, Е и т.д.], в правом столбце таблицы. Полученный результат занесите в бланк ответа

7. Вставьте во фрагмент текста пропущенное слово

Организации, занятые в сфере туризма, ведут свою деятельность, основываясь на Федеральном законе № ____-ФЗ от 24.11.96г. «_____».

1. Вставьте во фрагмент текста пропущенное слово

Фирменный стиль – это набор правил, графических форм и постоянных элементов, которые формируют корпоративный _____ турфирмы перед партнерами, клиентами и всеми заинтересованными лицами.

6. Франчайзинг - вертикальная интеграция предприятий, основанная на _____ известной компанией другой стороне (как правило, малому или среднему предприятию) своей методики работы, включая ноу-хау, торговую марку, консультационную поддержку и помощь в обучении персонала.

**Тестовые задания для дифференцированного зачета
по дисциплине МДК 02.02 «Технология и организация турагентской деятельности»
для 2 курса специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»**

1 вариант

1. Выберите правильный ответ: виза – это

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

2. Выберите правильный ответ: общегражданский заграничный паспорт – это

- А) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне
- Б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- В) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

3. Выберите правильный ответ: паспорт моряка - это

- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

4. Выберите правильный ответ: шенгенская виза – это

- А) виза, действующая на территории шенгенской зоны, объединяющей более 24 европейских государств
- Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

5. Выберите правильный ответ: таможенный контроль – это

- А) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.
- Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- В) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства и международных договоров РФ
- Г) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багаже физического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде

6. Выберите правильный ответ: конклюдентное декларирование – это

- А) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.
- Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию

В) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения законодательства и международных договоров РФ

Г) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багаже физического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде

7. Выберите правильный ответ: договор о реализации турпродукта – это

А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг.

Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой

В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии

Г) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.

8. Выберите правильный ответ: туристический ваучер – это

А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой

В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии

Г) документ, на основании которого выдается виза.

9. Выберите правильный ответ: страховой полис – это

А) номерной бланк строгой отчетности, выдаваемый туристу страховой компанией или от лица страховщика уполномоченной турфирмой

Б) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

В) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний

Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

10. Выберите правильный ответ: памятка туристу – это

А) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний

Б) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя.

В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии

Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

11. В приведенном списке европейских государств, подчеркните 5 первых государств в 1985 году, подписавших Шенгенское соглашение: Греция, Бельгия, Испания, Германия, Португалия, Финляндия, Нидерланды, Люксембург, Италия, Франция, Швеция, Ирландия.

12. Верно ли утверждение, что индивидуальная виза оформляется на туристскую группу в целом:

А) верно

Б) не верно

13. Верно ли утверждение, что турфирма обязана проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов.

А) верно

Б) не верно

14. Выезд за пределы Российской Федерации возможен по одному из четырех видов паспортов. Дополните список.

- А) общегражданский заграничный паспорт
- Б) дипломатический паспорт
- В)
- Г)

15. Вставьте пропущенные слова:

при выезде ребенка за границу без родителей необходимо их
заверенное у.....

16. Рассчитайте стоимость тура по заявке потребителя.

Рассчитайте себестоимость тура на 1-го туриста и стоимость путевки для конкретного покупателя. «Туристская фирма организует тур в Санкт-Петербург для группы 45 чел. На 3 дня/ 2 ночи. В стоимость тура входит: проживание в гостинице «Мир»; 2-х разовое питание; экскурсионное обслуживание, трансфер; транспортное обслуживание. Стоимость проживания для группы составляет – 105885 руб. в сутки, в стоимость проживания входит стоимость питания, которое составит на группу в сутки – 6750 руб. Экскурсия по городу осуществляется на арендованном турфирмой автобусом. Стоимость аренды автобуса – 9.000 руб. Стоимость групповой экскурсии составляет – 6.000 руб. Организация в встречи и проводов группы – 7.000 руб. Проживание руководителя группы – 3.000 руб., питание – 300 руб., оплата командировочных – 450 руб., страхование руководителя группы – 350 руб.»

2 вариант

1. Выберите правильный ответ: информационный листок – это...

- А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя.

2. Выберите правильный ответ: трансфер - это

- А) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- Б) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
- В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания.
- Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

3. Выберите правильный ответ: приглашение – это

- А) документ, на основании которого выдается виза
- Б) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
- В) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

4. Выберите правильный ответ: чартер – это

- А) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов

- Б) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
- В) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс
- Г) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами.

5. Выберите правильный ответ: туристская путевка – это

- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

6. Выберите правильный ответ: агентский договор – это

- А) документ, предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

7. Выберите правильный ответ: акцент заявки – это

- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- В) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента
- Г) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта

8. Выберите правильный ответ: сертификат о вакцинации – это

- А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- Б) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- В) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания.
- Г) документ для выезда из России и возвращения назад на судне

9. Выберите правильный ответ: компенсационное страхование – это

- А) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами
- Б) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс
- В) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- Г) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ

10. Выберите правильный ответ: сервисное обслуживание страховых компаний – это

- А) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами
- Б) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента.
- В) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию

Г) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс

11. Выберите из списка товары, которые можно ввозить и вывозить без уплаты таможенных пошлин и налогов:

- А) видеокамеры
- Б) драгоценные металлы
- В) телевизоры
- Г) 3 л алкогольных напитков

12. Верно ли утверждение, что во Францию разрешен безвизовый въезд граждан, которые посещали эту страну не менее пяти раз за последние два года:

- А) верно
- Б) не верно

3. Установите соответствие: вид паспорта и цвет его обложки.

Виды ОЗП	Цвет ОЗП
1. Общегражданский заграничный паспорт	А. Темно-синий
2. Дипломатический паспорт	Б. Зеленый
3. Служебный паспорт	В. Темно-красный
4. Паспорт моряка	Г. Бордовый

14. Верно ли утверждение, что турфирма не несет ответственности за возможный отказ от предоставления визы:

- А) верно
- Б) не верно

15. В приведенном списке европейских государств, подчеркните 5 первых государств в 1985 году, подписавших Шенгенское соглашение: Греция, Бельгия, Испания, Германия, Португалия, Финляндия, Нидерланды, Люксембург, Италия, Франция, Швеция, Ирландия.

16. Рассчитайте стоимость тура по заявке потребителя.

Рассчитайте себестоимость тура на 1-го туриста и стоимость путевки для конкретного покупателя. «Туристская фирма организует тур в г. Выборг для группы 30 чел. На 4дня/3ночи.

В стоимость тура входит: проживание в гостиницы, 3-х разовое питание, экскурсионное обслуживание, трансфер, транспортное обслуживание. Стоимость проживания для группы составляет в сутки – 24900 руб. Стоимость питания группы в сутки – 6000 руб. Экскурсия по городу осуществляется на арендованном турфирмой автобусом. Стоимость аренды автобуса – 10000 руб. Стоимость групповой экскурсии составляет –8000 руб. Организация встречи и проводы группы – 6000 руб. Проживание руководителя группы – 2550, питание – 300 руб., оплата командировочных – 650 руб, страхование руководителя группы – 450 руб.».

Темы для подготовки докладов и презентаций

- 1. Информационные технологии в турагентской деятельности
- 2. Характеристики систем бронирования.
- 4. Сущность мини – презентаций.
- 5. Формирование турпродукта с использованием базы данных.
- 6. Программное обеспечение автоматизации работы турагента.

7. Единая база цен туроператоров.
8. Полезные для работы турагента серверы и поисковые системы.
9. Понятие туристских формальностей.
10. Понятие документооборота туристской организации.
11. Документооборот между туроператором и турагентом.
12. Документооборот между турагентом и туристом.
13. Договор комиссии.
14. Сущность агентского договора.
15. Субагентский договор.
16. Система электронного документооборота.
17. Функции сотрудников в системе электронного документооборота.
18. Преимущества автоматизации бизнес – процессов.
19. Программные продукты автоматизации бизнес – процессов.
20. Особенности подбора туристских услуг турагентом

Критерии оценки:

- **оценка – 5 («отлично»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания.

- **оценка – 4 («хорошо»)** ставится обучающимся, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины, их значения для приобретаемой специальности, проявившим творческие способности в понимании, изложении и демонстрации правильного выполнения задания с небольшими неточностями и коррекцией действий преподавателем.

- **оценка 3 («удовлетворительно»)** ставится обучающимся, обладающим необходимыми знаниями, но допустившими неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических заданий, не умеет обосновывать свои суждения.

- **оценка 2 («неудовлетворительно»)** ставится обучающимся, имеющим разрозненные и бессистемные знания, не может применять знания для решения практических задач или отказ отвечать.

**Билеты к итоговому квалификационному экзамену по
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ**

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 1

1. Понятие туроператор. Роль туроператора на рынке.
2. Дифференциация туристского рынка.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
*Имя туриста: Александр. Краснодарский край, с 30.07.2024 (13 н/14дн).
Отель 5*/НВ DBL+2CHD (10+4). Бюджет 150 000 руб*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 2

1. Основные различия между туроператором и турагентом.
2. Роль и место турагента на туристском рынке.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Константин. Крым, с 09.07.2024 (7 н/8дн). Отель 4/НВ DBL.
Бюджет 100 000 руб*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 3

1. Государственное регулирование туристской деятельности.
2. Понятие турагентской деятельности. Функции и задачи турагентства
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
*Имя туриста: Геннадий. Калининградская область, с 05.07.2024 (9н/10дн).
Отель 3*/НВ DBL+1CHD (6)Бюджет 100 000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 4

1. Единый федеральный реестр туроператоров.
2. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Евгений. Ставропольский край, с 15.07.2024 (9н/10дн). Отель 4/ВВ DBL . Бюджет 100000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 5

1. Формирование привлекательного турпродукта.
2. Деятельность турагента в условиях франчайзинга. Сильные и слабые стороны франчайзинга.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Светлана Алтайский край с 04.07.2024 (11н/12дн), Отель 4/НВ SNGL+1CHD (9). Бюджет 150000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 6

1. Планирование и формирование программ обслуживания туристов.
2. Понятие бизнес-планирования. Требования к бизнес-плану и его основные разделы.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Петр. Крым с 01.07.2024 (11н/12дн), Отель 4/FB DBL. Бюджет 170000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 7

1. Расчет себестоимости турпродукта
2. Этапы обслуживания клиента турагентства.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Юлия. Крым с 10.07.2024 (7н/8дн), Отель 3/BB
DBL+2CHD(10+6). Бюджет 120000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 8

1. Определение цены турпродукта и доходов от его реализации.
2. Понятие «турпродукта». Его виды и основные характеристики.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
*Имя туриста: Дмитрий. Ставропольский край с 10.07.2024 (7н/8дн), Отель
3*/BB DBL. Бюджет 140000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 9

1. Покупка блока мест на условиях комитмента.
2. Компьютерные технологии в туризме и использование базы данных.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Анастасия. Россия, Крым с 01.07.2024 (11н/12дн), Отель 4/ALL DBL. Бюджет 170000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 10

1. Покупка блоков мест на условиях элотмента.
2. Имидж как положительный образ туристской фирмы.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Мария. Сочи с 01.07.2024 (7н/8дн), Отель 3/BB SNGL. Бюджет 70000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 11

1. Квотирование. Работа на условиях безотзывного бронирования.
2. Понятие «тура» и его составляющие тура. Методика расчета стоимости турпродукта.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Дарья. Анапа с 01.07.2024(9н/10дн), Отель 4/НВ SNGL.
Бюджет 120000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 12

1. Взаимоотношения туроператоров и транспортных предприятий.
1. Условия реализации турпродукта. Как осуществляется бронирование?
2. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Ольга. Крым с 01.07.2024 (11н/12дн), Отель 4/ALL DBL.
Бюджет 150000 руб*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 13

1. Договор между инициативным и рецептивным туроператором.
2. Виды заграничных паспортов. Особенности оформление ОЗП.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Алексей. Россия, Анапа, с 10.07.2024 (13 н/14дн). Отель 5/ALL DBL+2CHD (10+6). Бюджет 200 000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 14

1. Виды страхования в туризме.
2. Визовое обслуживание. Виды виз. Особенности оформление шенгенских виз.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Екатерина. Абхазия, Новые Афон, с 01.07.2024(9н/10дн). Отель 3/НВ DBL. Бюджет 90000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 15

1. Специфика рекламы в туризме при продвижении турпродукта
2. Договорные отношения в туризме. Виды договоров. Существенные условия договоров.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Елена. Россия, Сочи с 01.07.2024 (7н/8дн). Отель 3/НВ DBL. Бюджет 120000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 16

1. Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператоров.
2. Документация туристской фирмы. Понятия «папка тура», «пакет документов» и их состав.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Марина. Сочи. Отель 4/НВ SGL+1CHD. с 09.07.2024 (9 н./10дн) Бюджет 95000руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 17

1. Агентская сеть. Принципы формирования агентской сети.
2. Требования к офису турагентства.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Михаил. Светлогорск, с 15.07.2024 (9н/10дн). Отель 4/НВ DBL .
Бюджет 95000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 18

1. Особенности взаимодействия туроператора и турагента. Виды турагентов
2. Понятие туристской индустрии. Поставщики услуг.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Наталья. Геленджик, 01.07.2024 (9н/10дн.) Отель 4/ВВ TRL.
Бюджет 80000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 19

1. Принципы расчета туроператоров с турагентами.
2. Виды турагентской деятельности и функции турагента.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Мария. Россия, Сочи, с 30.07.2024 (9 н/10дн). Отель 4/НВ DBL+2CHD (10+4). Бюджет 150 000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 20

1. Взаимоотношения туроператоров и транспортных предприятий.
2. Взаимодействие турагентства с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Юлия. Россия, Крым, с 25.07.2024 (11 н/12 дн). Отель 4/НВ DBL+1CHD (10). Бюджет 120 000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 21

1. Взаимоотношения туроператоров и экскурсионных компаний.
2. Этапы создания турагентства как юридического лица.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Юлия. Россия, Крым, с 25.07.2024 (11 н/12 дн). Отель 4/НВ DBL+1CHD (10). Бюджет 120 000 руб.*

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Квалификационный экзамен по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Билет № 22

1. Виды туроператоров и их функции.
2. Требования к персоналу турагентства. Профессионально-квалификационная характеристика менеджера по тризму.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Ольга. Беларусь, с 25.07.2024 (11н/12 дн). Санаторий /3-х раз.питание DBL. Бюджет 120 000 руб.

Председатель ПЦК 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Ильина К.А.

