

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о подписи:

ФИО: Выборцова Любовь Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 22.04.2025 12:54:08

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА
МДК.03.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТуРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

Специальность
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Тольятти 2024

Рабочая программа междисциплинарного курса «Предоставление турагентских услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденным приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100.

Разработчик РПД:

преподаватель
(ученая степень, ученое
звание)

И.А. Емелина
(ФИО)

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии по образовательной программе 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»/43.02.10 «Туризм»

Протокол от «22» 11 2024 № 3

Председатель ПЦК Емелина И.А.

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО МДК, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Цель освоения МДК

Целью освоения междисциплинарного курса является формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 3.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

1.2. Планируемые результаты освоения МДК

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)
- осуществления приема заказов от туристов
- проверки наличия всех реквизитов заказа
- идентификации вида заказа
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа

уметь:

- взаимодействовать с экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями
- владеть культурой межличностного общения
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации
- владеть методикой хранения и поиска информации
- вести документацию, хранение и извлечение информации
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные
- формировать банки данных

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
- системы бронирования услуг
- организацию работы с запросами туристов
- требования к оформлению и учету заказов
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций
- программное обеспечение деятельности туристских организаций
- этику делового общения
- основы делопроизводства

- правила внутреннего трудового распорядка
- правила по охране труда и пожарной безопасности

1.3. Место МДК в структуре образовательной программы

Междисциплинарный курс *«Предоставление турагентских услуг»* относится к профессиональному циклу основной профессиональной образовательной программы.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ МДК

2.1. Объем учебного междисциплинарного курса и виды учебной работы

Общая трудоёмкость МДК составляет **72 часов**. Их распределение по видам работ представлено в таблице:

Виды учебных занятий и работы обучающихся	Трудоёмкость, час
Общая трудоёмкость междисциплинарного курса	72
Объем работы обучающихся во взаимодействии с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:	62/14
лекции	32/6
лабораторные работы	-
практические занятия	28/6
курсовое проектирование (консультации)	-
Самостоятельная работа	10/58
Контроль (часы на экзамен, зачет, контрольную работу)	2/2
Консультация перед экзаменом	-
Промежуточная аттестация	Контрольная работа

Примечание: -/-объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

2.2. Содержание МДК, структурированное по темам

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
ПК 3.1	Тема 1. Организационно-правовые основы туристской деятельности Основное содержание: 1. Понятие и содержание туризма 2. Функции туризма 3. Классификация и типология туризма 4. Факторы и условия развития туризма 5. Тенденции развития туризма	4/-				Опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 1. Организационно-правовые основы туристской деятельности Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/6	
ПК 3.1	Тема 2. Сущность турагентской деятельности Основное содержание: 1. Понятие и сущность турагентской деятельности 2. Функции турагента 3. Виды турагентов 4. Обязанности и ответственность турагента по договору о реализации туристского продукта	4/2				Опрос. Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 2. Сущность турагентской деятельности Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/8	
ПК 3.1	Тема 3. Реализация турпродукта Основное содержание: 1. Понятие «реализация турпродукта» и виды продаж 2. Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт 3. Поиск, бронирование и подтверждение туристских услуг в соответствии с заказом клиента 4. Консультирование клиентов турагентства 5. Этапы продаж турпродукта 6. Принятие заказа и бронирование туристских услуг 7. Принятие заказа и бронирование туристских услуг 8. Предоставление туристских услуг в	8/2				Опрос. Выполнение практического задания.

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	соответствии с заключенным договором 9. Постпродажное обслуживание клиента турфирмы 10. Особенности реализации индивидуальных туров					
	Практическое занятие № 3. Реализация турпродукта Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				2/9	
ПК 3.1	Тема 4. Страхование туристов и проведение инструктажа Основное содержание: 1. Страхование: понятие, объекты, страховая сумма, страховая премия 2. Страховой случай. Страховое возмещение 3. Виды страхования туристов 4. Риски, возникающие при поездке за рубеж 5. Организация страхования граждан, выезжающих за рубеж 6. Медицинское страхование туристов, выезжающих за рубеж 7. Основные документы, регламентирующие взаимоотношения между страховщиком и страхователем	4/-				Опрос Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 4. Страхование туристов и проведение инструктажа Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				1/9	
ПК 3.1	Тема 5. Туристские формальности Основное содержание: 1. Понятие и сущность туристских формальностей 2. Паспортные формальности 3. Визовые формальности 4. Порядок получения виз для въезда в Российскую Федерацию, правила пребывания иностранных граждан на территории Российской Федерации 5. Таможенные формальности 6. Медико-санитарные формальности	4/-				Опрос Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 5. Туристские формальности Устный опрос по вопросам темы.			4/-		

Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы				Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Работа во взаимодействии с преподавателем			Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Лабораторные работы, час	Практические занятия, час		
	Выполнение практических работ.					
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				1/8	
ПК 3.1	Тема 6. Клиенты турфирмы и стратегия их обслуживания Основное содержание: 1. Типология туристов 2. Психологический портрет клиента. 3. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта 4. Порядок взаимодействия в случае возникновения и предъявления претензий	4/2				Опрос Выполнение практического задания.
	Практическое занятие № 6. Клиенты турфирмы и стратегия их обслуживания Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ.			4/2		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				1/9	
ПК 3.1	Тема 7. Создание турагентского предприятия Основное содержание: 1. Регистрация турагентского предприятия 2. Офис турагентства	4/-				Опрос Выполнение практического задания. Тестирование
	Практическое занятие № 7 Создание турагентского предприятия Устный опрос по вопросам темы. Выполнение практических работ. Тест.			4/-		
	Самостоятельная работа: подготовка к практическим заданиям, поиск материала по теме.				1/9	
	ИТОГО	32/6	-	28/6	10/58	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной, заочной форм обучения

**2.3. Формы и критерии текущего контроля успеваемости
(технологическая карта для студентов очной, заочной формы обучения)**

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр.точку	Макс. возм. кол-во баллов
Устный опрос	13	2	26
Практические задания	13	4	52
Тестирование	1	22	22
Итого по междисциплинарному курсу			100 баллов

2.4. Шкала оценки результатов освоения МДК, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Условия допуска	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения МДК		
		Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Контрольная работа	допускаются все студенты	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
		пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
				70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
		повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

3 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ МДК

3.1. Общие методические рекомендации по освоению МДК, образовательные технологии

МДК реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

Контактная работа может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде университета (далее - ЭИОС). В случае проведения части контактной работы по дисциплине в ЭИОС (в соответствии с расписанием учебных занятий), трудоемкость контактной работа в ЭИОС эквивалентна аудиторной работе.

При проведении учебных занятий по МДК обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание МДК в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание МДК ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- проблемное обучение;
- технологии развивающего обучения;
- практико-ориентированные технологии.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии за набранными за семестр баллами. Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения МДК.

Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень), если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

Результат обучения считается несформированным, если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

3.2. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы, представленной в Разделе 4.

В процессе самостоятельной работы при изучении МДК студенты могут использовать в специализированных аудиториях для самостоятельной работы компьютеры, обеспечивающие доступ к программному обеспечению, необходимому для изучения МДК, а также доступ через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) и электронной библиотечной системе (ЭБС), где в электронном виде располагаются учебные и учебно-методические материалы, которые могут быть использованы для самостоятельной работы при изучении МДК.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

4.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения МДК

Основная литература:

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности 43.02.10 "Туризм" / Н. А. Агешкина. - Документ read. - Москва : Инфра-М, 2022. - 567 с. - (Среднее профессиональное образование). - Прил. - URL: <https://znanium.com/read?id=391636> (дата обращения: 20.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-108357-4. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=391636>

2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учеб. для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостин. дело", 43.03.01 "Сервис" (квалификация (степень) "бакалавр") / С. А. Быстров. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 375 с. - (Высшее образование - Бакалавриат). - Прил. - Тесты. - URL: <https://znanium.com/read?id=391637> (дата обращения: 21.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-014026-1. - 978-5-16-106572-3. - Текст : электронный. URL: <https://znanium.com/read?id=391637>

3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие для сред. проф. образования / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - Документ read. - Москва : ФОРУМ, 2020. - 366 с. : ил., табл. - Прил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=360656> (дата обращения: 10.12.2020). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-016114-3. - 978-5-16-107651-4. - Текст : электронный

Дополнительная литература:

4. Баранова, А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма : учеб. пособие для студентов вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостин. дело" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Ю. Баранова. - Документ read. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 180 с. : табл. - (Высшее образование - Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/read?id=378360> (дата обращения: 06.10.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-16-100787-7. - Текст : электронный.

5. Баумгартен, Л. В. Менеджмент в туристской индустрии : учебник по направлениям подгот. 38.03.02 "Менеджмент", 43.03.02 "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") / Л. В. Баумгартен. - Москва : Вуз.учеб. [и др.], 2019. - 236 с. - Прил. - Слов. - URL: <https://znanium.com/read?id=333408> (дата обращения: 15.10.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-9558-0480-4. - 978-5-16-103904-5. - Текст : электронный.

6. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности [Текст] : учеб. пособие для бакалавров по направлению 050100 "Пед. образование" / И. Ф. Игнатьева. - Санкт-Петербург : Питер, 2015. - 448 с. : табл. - Библиогр.: с. 445-448. - Прил.. - (Учебное пособие. Стандарт третьего поколения)

7. Колесова, Ю. А. Туристско-рекреационное проектирование : учеб. пособие / Ю. А. Колесова. - Документ read. - Москва : КУРС [и др.], 2022. - 352 с. : ил. - Глоссарий. - URL: <https://znanium.com/read?id=427290> (дата обращения: 18.04.2024). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-905554-55-1. - 978-5-16-101041-9. - Текст : электронный.

8. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Туризм" / А. Б. Косолапов. - 6-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2016. - 294 с. : ил. - Библиогр.: с. 292-293. - Слов. турист. терминов. - (Среднее профессиональное образование)

9. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учеб. для вузов по направлению подгот. 38.03.02 "Менеджмент" (профиль "Производ. менеджмент"), по специальности "Экономика и упр. на предприятии" (по отраслям) / В. П. Орловская ; под ред. Е.

И. Богданова. – Документ Bookread2. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 176 с. – Терминол. слов. – URL: <https://znanium.ru/read?id=418233> (дата обращения: 27.10.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-103552-8. – Текст : электронный.

10. Панова, А. В. Статистика туризма : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 43.03.02 "Туризм", 43.03.03 "Гостинич. дело" / А. В. Панова. – 2-е изд., испр. и доп. – Документ read. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 287 с. – (Высшее образование - Бакалавриат). – Прил. – URL: <https://znanium.ru/read?id=438003> (дата обращения: 18.01.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – ISBN 978-5-16-108093-1. – Текст : электронный.

11. Шмыткова, А. В. Сельский туризм : учеб. пособие по направлению подгот. 43.03.02 "Туризм" / А. В. Шмыткова ; Юж. федер. ун-т. – Документ Adobe Acrobat. – Ростов-на-Дону [и др.] : Изд-во Юж. федер. ун-та, 2019. – 116 с. – URL: <https://znanium.com/read?id=357405> (дата обращения: 19.04.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . – URL : <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистр. пользователей. – Текст: электронный.

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – URL:<http://window.edu.ru/>(дата обращения: 03.12.2021). – Текст : электронный.

3. Университетская информационная система РОССИЯ : сайт. – URL:<http://uisrussia.msu.ru>(дата обращения: 03.12.2021). – Текст : электронный.

4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999 - . – URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). – Текст: электронный.

5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . – URL :<http://elib.tolgas.ru>(дата обращения 03.12.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Электронно-библиотечная система Znanium.com: сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . – URL :<https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Электронно-библиотечная система Лань: сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". – Москва, 2011 - . – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по МДК осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	MicrosoftWindows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	MicrosoftOffice	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

5. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО МДК

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных образовательной программой, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов.

Занятия лекционного типа. Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе МДК.

Занятия семинарского типа. Для проведения практических занятий используется учебная аудитория, укомплектованная мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Промежуточная аттестация. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

Самостоятельная работа. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС). Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

6. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

При необходимости рабочая программа может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

7.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе текущего контроля успеваемости

Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

Практическое занятие № 1. Организационно-правовые основы туристской деятельности

Целью работы является изучение организационно-правовых основ туристской деятельности. В ходе выполнения работы студент должен знать функции, виды туроператора, направления работы основных российских туроператоров, понимать из чего складывается надежность туроператора

Рассматриваемые вопросы включают:

- Понятие и содержание туризма
- Функции туризма
- Классификация и типология туризма
- Факторы и условия развития туризма
- Тенденции развития туризма.

Практическое занятие № 2. Сущность турагентской деятельности

Целью работы является изучение основ турагентской деятельности, определение основ государственного регулирования турагентской деятельности в Российской Федерации

В ходе выполнения работы студент должен знать функции, виды турагентов.

Рассматриваемые вопросы включают:

- Понятие и сущность турагентской деятельности
- Функции турагента
- Виды турагентов
- Государственное регулирование турагентской деятельности в Российской Федерации
- Обязанности и ответственность турагента по договору о реализации туристского продукта

Практическое занятие № 3. Реализация турпродукта

Целью работы является изучение технологии продажи туристского продукта, овладеть знаниями и получить навыки информационного обеспечения туристов.

Рассматриваемые вопросы включают:

- Понятие «реализация турпродукта» и виды продаж
- Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт
- Поиск, бронирование и подтверждение туристских услуг в соответствии с заказом клиента
- Консультирование клиентов турагентства
- Этапы продаж турпродукта
- Принятие заказа и бронирование туристских услуг
- Принятие заказа и бронирование туристских услуг
- Предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором
- Постпродажное обслуживание клиента турфирмы
- Особенности реализации индивидуальных туров
- Составьте коммерческое письмо туристу с вариантом подбора пакетного тура:

Заказчик: вы и еще 2 человека

Страна: Мексика

Курорт: на ваш выбор

Отель: 5*

Питание: «все включено» или

Продолжительность тура: 7—14 дней

Номер: двухместный, вид на море, дополнительная кровать

В стоимость тура включено: трансфер, страховка, экскурсия, праздничные ужины

Перелет: вылет из Москвы, экономкласс

- Менеджер турфирмы называет по телефону стоимость тура, однако при последующем обращении в турфирму клиент узнает, что стоимость тура на 50 у. е. выше за счет страховки, услуг гида и др. Можно ли в этом случае применить к турфирме ст. 12 Закона «О защите прав потребителей» о недостоверной информации?
- Турагент отказывается предоставить информацию о поставщике услуг в туре, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерны ли действия турагента?
- Турист в суде добился от туроператора компенсации стоимости не-предоставленной услуги размещения в пятизвездочном отеле (33,5 тыс. руб.) и компенсации морального вреда (9,5 тыс. руб.). Вскоре туроператор объявил себя банкротом, поэтому обязательство выплаты перешло к страховой компании на основе механизма реализации финансовых гарантий. В итоге турист получил от страховой компании всего 33,5 тыс. руб. Почему страховая компания выплатила туристу не всю причитающуюся по решению суда сумму?
- В заявке на бронирование, приложенной к договору, указано, что тур должен был длиться девять ночей, обратный вылет — состояться в 18:00 13 мая. В туристической путевке единица измерения туристического продукта была указана в днях — 10 дней. Фактически обратно туристы вылетели раньше, в связи с изменением времени обратного вылета с 18:00 13 мая на 3:00 того же числа. Есть ли смысл туристам подавать претензию на соразмерное уменьшение цены в связи с сокращением срока тура и в дальнейшем обращаться в суд, если претензия не будет рассмотрена?

Практическое занятие № 4. Страхование туристов и проведение инструктажа

Целью работы является изучение организационно-правовых основ туристской деятельности. В ходе выполнения работы студент должен знать функции, виды туроператора, направления работы основных российских туроператоров, понимать из чего складывается надежность туроператора

Рассматриваемые вопросы включают:

- Страхование: понятие, объекты, страховая сумма, страховая премия
- Страховой случай. Страховое возмещение
- Виды страхования туристов
- Риски, возникающие при поездке за рубеж
- Организация страхования граждан, выезжающих за рубеж
- Медицинское страхование туристов, выезжающих за рубеж
- Страхование багажа, находящегося при туристе
- Страхование по системе «Зеленая карта»

Практическое занятие № 5. Туристские формальности

Целью работы является изучение туристских формальностей

Рассматриваемые вопросы включают:

- Понятие и сущность туристских формальностей
- Паспортные формальности
- Визовые формальности
- Порядок получения виз для въезда в Российскую Федерацию, правила пребывания иностранных граждан на территории Российской Федерации
- Таможенные формальности

- Медико-санитарные формальности
- Составьте опорную схему «Виды и классификация виз».
- Составьте памятку «Порядок и правила получения шенгенской визы».
- Подготовьте краткую информацию для туристов о туристских формальностях выбранной вами страны.

Практическое занятие № 6. Клиенты турфирмы и стратегия их обслуживания

Целью работы является изучение психотипов клиентов и выстраивания на их основе грамотной стратегии обслуживания

Рассматриваемые вопросы включают:

- Типология туристов
- Психологический портрет клиента.
- Этапы принятия решения о покупке туристского продукта
- Порядок взаимодействия в случае возникновения и предъявления претензий
- Разработать схему работы со слабомотивированным клиентом.
- В турфирму приходят клиенты с шестилетним сыном. Сначала ребенок ведет себя спокойно, но вскоре начинает ерзать, жаловаться на усталость, отвлекать менеджера и родителей. Отец ребенка нервничает, намеревается уйти, чтобы подобрать тур в другой раз. Но менеджер турфирмы знает, что второй визит может и не состояться. Что он должен предпринять, чтобы не потерять этих клиентов?
- Туристы приобрели турпродукт следующего состава: международный авиаперелет, размещение, экскурсионная программа. В конце путешествия на стойке регистрации обратного вылета туристы были проинформированы сотрудником аэропорта о том, что рейс, указанный в их билете, не значится в расписании и, соответственно, не будет выполняться. Туристы были вынуждены за свой счет приобрести обратные билеты на другой рейс. По возвращении туристы обратились в офис турфирмы с требованием компенсации понесенных расходов на авиаперелет. Дайте обоснованный ответ.
- В двухнедельной автобусной поездке по России по причине поломки автобуса было потеряно три дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В клиентском договоре есть пункт, снимающий с туристической фирмы ответственность в случае форс-мажорных обстоятельств, к которым отнесены и поломки автотранспорта. Могут ли туристы предъявить претензии транспортной компании?
- Определите тип туристов в зависимости от активности во время отдыха.

А. Турист N просыпается в 11 ч утра и идет в плавательный бассейн. Там вместе с друзьями он плавает, пьет коктейль в баре, слушает музыку. Послеобеда турист играет в гольф, а после ужина посещает дискотеку, которая длится до утра.

Б. Туристка N завтракает в изысканном ресторане на побережье. Затем загорает на пляже и после обеда направляется в салон красоты, где принимает косметические процедуры. В оставшееся время посещает картинную галерею и различные выставки.

- Определите тип туристов в зависимости от стиля жизни.

А. Туристка N, предпочитающая активный отдых, приобретает путевку в пансионат. Днем она ходит в походы, катается на роликовых коньках и велосипеде. Иногда остается наедине с природой. Вечерами читает книги, смотрит кино или посещает концерты.

Б. Супруги X ежегодно проводят отпуск в Альпах, размещаясь в дорогой гостинице в номере с видом на горный массив. Днем они занимаются спортом, катаются на лодках, играют в подвижные игры. Предпочитают рестораны с хорошим обслуживанием и разнообразным меню. После ужина посещают дискотеку или бар.

- Используя профессиональную литературу, а также сеть Интернет, составьте современный профиль потребителя экологического тура на Байкал.
- Заполните таблицу «Рабочие типы клиентов в продажах»:

Тип клиента	Рекомендуемая модель поведения
Целеустремленный клиент	
Всезнающий клиент	
Любящий поговорить	
Нерешительный клиент	
Необщительный (неразговорчивый) клиент	
Клиент-спорщик	
Импульсивный клиент	
Положительно настроенный клиент	

Практическое занятие № 7. Создание турагентского предприятия

Целью работы является рассмотрение технологических этапов создания туристской фирмы.

Рассматриваемые вопросы включают:

- Регистрация турагентского предприятия
- Организация офиса турагентства

Типовые вопросы для опроса

1. Общая характеристика правового регулирования туристской деятельности.
2. Договоры в сфере туристской деятельности.
3. Государственное регулирование туристской деятельности.
4. Турагент как субъект туристического рынка.
5. Особенности реализации туристского продукта турагентом.
6. Классификация и виды турагентств.
7. Ответственность в туристической деятельности.
8. Основные различия между туроператором и турагентом.
9. Организация сбытовой сети туроператоров.
10. Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг.
11. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и защита прав туристов.
12. Организация офиса турфирмы турагента.
13. Личные продажи турпродукта и их особенности.
14. Продажи по телефону и их особенности.
15. Особенности работы с клиентами разных психологических типов.
16. Формирование лояльности клиентов турагентства.
17. Документационное оформление взаимоотношений между турагентством и клиентами.
18. Паспортные формальности.
19. Визовые формальности.
20. Причины отказа в оформлении визы
21. Шенгенское соглашение.

22. Условия получения шенгенской визы.
23. Виды шенгенских виз.
24. Страны, въезд в которые разрешен без наличия загранпаспорта.
25. Страны, въезд в которые разрешен по загранпаспорту.
26. Страны, для въезда в которые виза ставиться на границе.
27. Визовые страны для россиян.
28. Бронирование турагентом туров через Интернет.
29. Компьютерные системы бронирования туров.
30. Российские компьютерные системы бронирования.
31. Штрафы за отказ от тура.

Типовые тестовые задания

1. Виза – это

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

2. Общегражданский заграничный паспорт – это

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

3. Паспорт моряка - это

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

4. Шенгенская виза – это

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

5. Таможенный контроль – это

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

6. Договор о реализации турпродукта – это

- 1) документ, подтверждающий факт оплаты услуг.
- 2) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- 3) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- 4) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента

7. Туристский ваучер – это

- 1) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
- 2) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- 3) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- 4) документ, на основании которого выдается виза

8. Страховой полис – это

- 1) номерной бланк строгой отчетности, выдаваемый туристу страховой компанией или от лица страховщика уполномоченной турфирмой
- 2) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
- 3) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- 4) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

9. Памятка туристу – это

- 1) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
- 2) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя
- 3) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- 4) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

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

- 1) верно
- 2) не верно

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

- 1) верно
- 2) не верно

12. Информационный листок – это

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

13. Трансфер - это

- 1) предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов
- 2) авиационные пассажирские перевозки, осуществляемые на заказ
- 3) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания
- 4) документ для выезда из России и возвращения назад на судне

14. Приглашение – это

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

15. Чартер – это

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

16. Туристская путевка – это

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

17. Агентский договор – это

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

18. Акцепт заявки – это

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

19. Сертификат о вакцинации – это

- 1) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределы страны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания

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

20. Компенсационное страхование – это

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

21. Сервисное обслуживание страховых компаний – это

- 1) оплата страховых случаев в стране временного пребывания самими туристами
- 2) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной от турагента
- 3) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
- 4) оказание туристам комплекса страховых услуг с помощью зарубежных сервисных медицинских компаний ассистанс

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

- 1) верно
- 2) не верно

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

- 1) верно
- 2) не верно

24. Таможенный контроль – это

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

25. Конклюдентное декларирование – это

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

26. Консульский сбор взимается (выберите правильный ответ)

- 1) за оформление визы
- 2) за собеседование, проводимое в консульстве
- 3) за право въезда в страну следования
- 4) за право выезда из страны

27. Верно ли утверждение, что граждане России, выезжающие за границу не менее 12 раз в год, имеют право оформить два загранпаспорта

- 1) верно
- 2) не верно

28. На бланке туристической путевки обычно указывают вид питания туриста. Выберите то сокращение, которое в международной практике гостиничного обслуживания предполагает оплату и предоставление туристу только завтрака

- 1) - FB;
- 2) - HB;
- 3) - BB
- 4) - B

29. Обслуживание «à la carte» - это

- 1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню
- 2) обслуживание по единому для всех туристов меню без права выбора блюд
- 3) свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание
- 4) нет правильного ответа

30. В случае отказа агента от туристического продукта турфирма взимает с агента следующие штрафы при отказе более чем за 30 дней от начала поездки

- 1) 0%
- 2) 10%
- 3) 50%
- 4) 75%

7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта в ходе промежуточной аттестации

Форма проведения промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу: контрольная работа в 4 семестре - очная форма обучения, в 5 семестре – заочная форма обучения.

Контрольная работа проводится для закрепления полученных знаний и направлена на расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении МДК.03.02 «Предоставление турагентских услуг» обучающимися по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» для промежуточной аттестации.

Содержание контрольной работы соответствует требованиям рабочей программы МДК и требованиям, изложенным в ФГОС СПО по специальности.

Цель контрольной работы состоит в установлении уровня подготовки студента к выполнению профессиональных задач и соответствия его подготовки требованиям ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Контрольная работа состоит из ответов на вопросы открытого типа по темам междисциплинарного курса.

Вопросы для подготовки к контрольной работе

ПК 3.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

1. Что такое турагентская деятельность?
2. Дайте определение понятию «турагент».
3. Раскройте место и роль турагентов в системе туризма.
4. Объясните, в чем заключается взаимодействие турфирмы с туроператором.
5. По каким критериям выбирается турагентская фирма для сотрудничества?
6. Охарактеризуйте основные типы договоров туроператора и турагента.
7. Каковы основные отличия туроператора и турагента?
8. Назовите основные виды страхования в туризме.
9. Какие российские нормативные документы регламентируют страхование в туризме?
10. Каковы основные страховые события, на случай которых проводится страхование туристов?
11. Какие в настоящее время существуют основные схемы страхования туристов?
12. Укажите основные функции компаний assistance.
13. Какие страховые услуги предоставляются туристам?
14. Что относится к специфическим видам страхования туристов?
15. Какие из видов страхования наиболее необходимы при турпоездках?
16. Какие виды страховых услуг могут предоставлять туристам компании систем assistance?
17. Какие действия должен предпринять руководитель туристской группы или турист при наступлении страхового случая?
18. Какими коммуникативными навыками должен обладать менеджер?
19. Какие факторы учитываются турагентом при выборе пакетного тура для клиента?
20. Что представляет собой личная продажа услуг в туристской деятельности?
21. Из каких этапов состоит продажа турпродукта в офисе турфирмы?
22. С какими возражениями клиентов может столкнуться агент при личной продаже услуг?

- туризма?
23. Какая работа проводится с клиентами при обслуживании в сложных ситуациях?
 24. Какими приемами пользуются менеджеры при продаже тура клиенту?
 25. Какая работа проводится с клиентами после совершения путешествия?
 26. Надо ли в договоре с туристом расшифровывать типы питания (UALL, ALL, BB, HB, FB)?
 27. Как Вы понимаете понятия «онлайн-бронирование», «офлайн-бронирование»?
 28. Что относится к существенным условиям договора, заключаемого между турфирмой и туристом?
 29. Перечислите, какие документы выдаются туристу после оформления продажи тура?
 30. Для чего необходимо менеджеру турфирмы знать основные типы клиентов?
 31. Раскройте типологию клиентов туристской фирмы.
 32. На какие категории делится уровень обслуживания по туру?
 33. Какие две основные формы туров различают?
 34. Что относится к основным достоинствам индивидуальных туров?
 35. Что относится к основным недостаткам индивидуальных туров?
 36. Дайте обоснованный ответ, почему для турфирмы важна «рекламация»?
 37. Какие права и обязанности имеет турист?
 38. Назовите права и обязанности турфирмы по отношению к туристу.
 39. В каком случае туристская фирма может расторгнуть договор с туристом без возмещения убытков?
 40. Какая информация должна быть на вывеске предприятия, оказывающего услуги по организации туристских поездок?
 41. В каких случаях турфирма может увеличивать общую стоимость путевки после ее продажи клиенту?
 42. Какие условия должен соблюсти турист, чтобы предъявить претензию турфирме за недостатки в организации поездки?
 43. Если туристы приобрели путевку у турагента, могут ли они подать иск в суд на туроператора?
 44. В течение какого срока туристическое предприятие несет ответственность перед туристом за нарушение условий договора?
 45. Какова процедура предоставления туристу ответа на его письменную претензию?
 46. Что такое туристские формальности? На что они направлены?
 47. Какие разделы туристских формальностей вам известны? Назовите их.
 48. Что такое таможенные правила и формальности, таможенная декларация?
 49. Что такое виза? Назовите ее разновидности.
 50. Какие типы шенгенских виз вы знаете?
 51. Что входит в понятие «медицинские формальности»?
 52. Что такое безопасность поездки, в чем она заключается?
 53. Что такое страхование при поездках? Какие специфические виды страхования вы знаете?
 54. Назовите основные нормативные документы по страхованию поездок.
 55. Что входит в понятие «страховые риски»?
 56. Расскажите о международном опыте по разработке мер безопасности при совершении путешествий.
 57. Расскажите о проблемах, которые могут возникнуть у туристских фирм при оформлении виз в консульствах.
 58. Что такое агентский договор между туроператором и турагентом?
 59. Что такое договор коммерческой концессии в туризме и что необходимо предпринять для его заключения турагентству?
 60. Какие экономические и иные выгоды влечет за собой сотрудничество турагентства с туроператором на основе договора франшизы?

61. Перечислите основные этапы алгоритма процесса продажи турпродукта клиенту менеджером по продаже в офисе турфирмы.
62. Что такое постпродажное обслуживание в деятельности турфирм и в чем оно проявляется?
63. Какие основные техники продаж турпродукта применяемые в турфирмах вы знаете, раскройте их содержательный аспект?
64. Какие приемы техники нейролингвистического программирования используют менеджеры по продажам турфирм?
65. Что такое скрипты продаж и какие их виды разработаны в туристской среде?
66. Что такое неценовые инструменты туристских продаж и какие виды вы знаете?
67. Какие способы повышения доверия клиентов к турпродуктам и туристским услугам применяют менеджеры по продажам турфирм?
68. С какой информацией относительно приобретаемого турпродукта клиента должен познакомить менеджер по продажам турфирмы?
69. Что такое «Уголок потребителя» в турфирме и в чем его предназначение?
70. Какие основные разделы включает в себя примерная форма договора о реализации турпродукта?
71. Какие приложения к договору о реализации турпродукта вы можете назвать?
72. Что такое БСО и каких видов он может оформляться в турфирме при продаже турпродукта?
73. Что такое электронная путевка и в чем ее основное предназначение?
74. Что включает в себя пакет документов, выдаваемый туристу для совершения туристской поездки, и в какие сроки он должен выдаваться ему на руки?
75. С какой информацией относительно приобретаемого турпродукта клиента должен познакомить менеджер по продажам турфирмы?
76. Какие основные правила общения менеджера по продажам по телефону вы можете назвать?
77. Перечислите основные шаги общения по телефону с клиентом менеджера по продажам туристской фирмы.
78. Что такое «холодные звонки» и какую роль они играют в системе продаж?
79. Каков порядок покупки туристом турпродукта онлайн через сайт туроператора?
80. Что такое «туристские агрегаторы» и в чем их основное предназначение?