

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбиков Бэликто Батович
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.01.2025 14:36:36
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»

Агротехнический колледж

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор АТК


« 23 » 01 2021 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

Специальность

43.02.10 Туризм

Квалификация (степень) выпускника

Специалист по туризму

Форма обучения

очная

Составитель Т.А. Давулова

Согласовано:

Председатель методической комиссии АТК Андрей

Н.В. Келесняк

« 27 » января 2021 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

	Стр.
1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА	4
2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ.	7
3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА	7
4. СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА	10
5. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	13

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Фонд оценочных средств (ФОС) для промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости и МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП СПО для специальности 43.02.10 Туризм. Комплект оценочных средств по МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы междисциплинарного курса Технология и организация турагентской деятельности, для оценивания результатов обучения: знаний, умений.

Фонд оценочных средств по МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности включает:

1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:

- вопросы входного контроля,
- ситуационные задачи,
- темы рефератов,
- тесты,
- темы для ролевых (деловых) игр.

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ

МДК.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	
Знать:	Уметь:
требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора.	составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	
Знать:	Уметь:
технологии использования базы данных; характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости.	определять и анализировать потребности заказчика; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных).
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	
Знать:	Уметь:
требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий.	консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
Знать:	Уметь:
методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации.	доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран; выбирать оптимальный туристский продукт.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	
Знать:	Уметь:
различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по	предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка

бронированию.	строгой отчетности.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	
Знать:	Уметь:
основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме; статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;	разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта.
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	
Знать:	Уметь:
правила оформления деловой документации; структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки).	взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности.
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	
Знать:	Уметь:
правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;	представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами.
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	
Знать:	Уметь:
особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;	осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки.
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	
Знать:	Уметь:
требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий.	составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям.
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	
Знать:	Уметь:
структуру рекреационных потребностей,	определять и анализировать потребности

методы изучения и анализа запросов потребителя; характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме; основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме.	заказчика; консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	
Знать:	Уметь:
информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов.	осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	
Знать:	Уметь:
методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологии использования базы данных.	оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности.
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	
Знать:	Уметь:
перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования.	выбирать оптимальный туристский продукт; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки).
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	
Знать:	Уметь:
требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации.	предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта.
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.	
Знать:	Уметь:
правила оформления деловой	принимать денежные средства в оплату

документации; правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности.	туристической путевки на основании бланка строгой отчетности.
---	---

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ.

2.1 Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации и текущего контроля

№ п/п	Темы междисциплинарного курса	Код компетенции	Форма контроля
1	Промежуточная аттестация	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.7	Дифференцированный зачет
Технология и организация туроператорской деятельности			
1	Тема 1. Понятие туристской деятельности	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.7	Устный опрос Проверка задания Тестирование
2	Тема 2. Организационно-правовые основы работы туристского предприятия	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.7	Устный опрос Проверка задания Защита реферата Тестирование Оценка участия в ролевой (деловой) игре
3	Тема 3. Туристские формальности	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.7	Устный опрос Проверка задания Тестирование
4	Тема 4. Организация и проведение туристского маршрута	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.7	Устный опрос Проверка задания Защита реферата Тестирование Оценка участия в ролевой (деловой) игре
5	Тема 5. Обеспечение безопасности туризма	ОК 1 - 9 ПК 1.1 - 1.7	Устный опрос Проверка задания Тестирование

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

3.1. Требования к результатам освоения междисциплинарного курса

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:	
			знать	уметь
1	ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	структуру рекреационных потребностей, методы изучения и	определять и анализировать потребности заказчика;

2	ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	анализа запросов потребителя; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;	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;
3	ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.		
4	ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.		
5	ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном	взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
6	ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	языках, правила и возможности их использования;	
7	ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;	осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
8	ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	технологии использования базы данных;	принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
9	ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;	обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для
10	ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации		
11	ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах		
12	ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	особенности и сравнительные характеристики туристских регионов	

13	ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	и турпродуктов;	осуществления турпоездки;
14	ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;	разрабатывать и формировать рекламные материалы,
15	ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;	разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
16	ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.	характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;	представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
			правила оформления деловой документации;	оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
			правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;	оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
			перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;	составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
			перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;	приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
			требования консульств зарубежных стран к	принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

			<p>пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.</p>	<p>предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</p> <p>доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.</p>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</i>				

4. СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА

4.1. Перечень вопросов к дифференцированному зачету (с указанием компетенции)

№№ пп	Вопросы	Индекс компетенций
1	Какие обязательные услуги входят в турпродукт	ОК 1, ОК 3, ПК 1.2., ПК 1.4, ПК 1.5.
2	Каковы три группы документов, отражающие разные виды деятельности турфирмы	ОК 2, ОК 4, ПК 1.1. - ПК 1.7.
3	Что представляет собой рынок туристской рекламы	ОК 5- ОК 6, ПК 1.1. - ПК 1.3.
4	Какие документы необходимо представить иностранному туристу для оформления визы в Россию	ОК 7- ОК 9, ПК 1.2., ПК 1.3. - ПК 1.7.
5	Какая информация об участниках тура указывается в листе бронирования	ОК 8- ОК 9, ПК 1.2. - ПК 1.7.
6	Что понимается под медицинским страхованием туристов	ОК 2- ОК 4, ПК 1.2., ПК 1.5., ПК 1.7.

7	Назовите и охарактеризуйте четыре основных типа клиентов турфирмы	ОК 1- ОК 4, ПК 1.1., ПК 1.2.
8	Перечислите факторы риска, с которыми могут встретиться туристы.	ОК 1, ОК 7, ПК 1.2.
9	Какие принципы определяют качество коллективного труда в турфирме?	ОК 6-ОК 8
10	Дайте определение туристских ресурсов.	ОК 5, ПК 1.1.
11	Назовите два фактора развития туризма и докажите, что в вашем регионе один из них имеет большее значение, чем другой.	ОК 2, ПК 1.3.
12	Перечислите и охарактеризуйте основные маршрутные документы.	ОК 1, ПК 1.7.
13	Какие документы получает турист при направлении на маршрут?	ОК 1, ПК 1.7.
14	Назовите основные права и обязанности туристов.	ОК 2, ПК 1.2.
15	Кто несет ответственность перед туристом за некачественное предоставление услуги размещения; турфирма или гостиница?	ОК 8, ПК 1.3.
16	Перечислите виды приглашений на основании которых может быть выдана виза.	ПК 1.6.
17	Назовите и найдите на карте страны, применяющей Шенгенское законодательство ЕС о едином визовом пространстве.	ПК 1.5.-ПК 1.6.
18	Какие документы необходимо предоставить клиенту турфирмы для оформления визы в страны Шенгенского соглашения?	ПК 1.5.- ПК 1.6.
19	Перечислите виды приглашений на основании которых может быть выдана виза.	ПК 1.6.
20	Может ли турфирма взять на себя функцию оформления загранпаспорта туриста?	ПК 1.2.

4.2. Перечень примерных практических заданий к дифференцированному зачету (с указанием компетенции)

№№ пп	Практические задания	Код контролируемой компетенции
1	Кто из нижеприведенного списка относится к потребителям туристских услуг в трактовке Закона о защите прав потребителей: 1) фирма-турагент, приобретающая тур у фирмы-туроператора; 2) турист; 3) российская туристическая фирма, сотрудничающая с поставщиками услуг перевозки, размещения, питания?	ОК 1 - ОК 2, ПК 1.1. - ПК 1.3.
2	Опишите процедуру выплаты страхового возмещения туристу при наступлении страхового случая.	ОК 3 - ОК 5, ПК 1.4.- ПК 1.7.
3	Изобразите схематически порядок обслуживания клиента в офисе	ОК 6 - ОК 8, ПК 1.1.

	турфирмы.	
4	Заполните пропуски в следующем предложении: без уплаты таможенных пошлин физические лица могут ввозить в Россию товары, стоимость которых не превышает _____ евро и общий вес которых не превышает _____ кг.	ОК 9, ПК 1.2.

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Критерии оценивания при сдаче *дифференцированного зачета*

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания учебного материала, раскрывает основные понятия, анализирует. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний по дисциплине. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы.
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания учебного материала. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, но при ответе допускает некоторые погрешности
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	обучающийся показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	обучающийся показывает слабые знания лекционного материала, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы.

5. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Комплект контрольных вопросов для устного опроса

Тема 1

1. Какие факторы способствовали становлению массового туризма?
2. С какими объектами профессиональной туристской деятельности имеет дело менеджер турфирмы в повседневной работе?
3. Дайте определение туризма, наиболее близкое к определению, сформулированному в Федеральном законе от 24 ноября 1996 г. № 132 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
4. Назовите три критерия, характеризующие туризм.
5. Чем отличается турист от мигранта?
6. Какое практическое значение имеет классификация туризма?
7. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные функции туризма.
8. Что такое сельский туризм?
9. Сформулируйте основные цели и задачи экологического туризма.
10. Перечислите объекты, относящиеся к индустрии туризма.
11. От каких факторов зависит развитие туристской индустрии?
12. Дайте определение туристских ресурсов.

Тема 2

1. Каково назначение договора страхования гражданской ответственности турфирмы?
2. Что такое страховой случай в туризме? При каких условиях он возникает?
3. Чему равен размер финансового обеспечения, отражаемый в договоре страхования ответственности туроператора или в банковской гарантии:
 - для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма _____ тыс.руб.;
 - для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере въездного туризма _____ млн.руб.;
 - для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма , _____ млн.руб.
5. Что включает в себя понятие «проектирование тура»?
6. Что такое продвижение тура?
7. С какой целью проводится сертификация туристских услуг?
8. Перечислите последовательность действий туроператора при сертификации туристской услуги.
9. Каков типичный размер комиссионного вознаграждения, которое турагент получает от туроператора за реализованный туристский продукт?
10. Какие документы необходимо подготовить для государственной регистрации турфирмы, которая будет функционировать как общество с ограниченной ответственностью?

11. Перечислите и охарактеризуйте основные маршрутные документы.
12. Какие документы получает турист при направлении на маршрут?
13. Назовите основные права и обязанности туристов.
14. Кто несет ответственность перед туристом за некачественное предоставление услуги размещения: турфирма или гостиница?
15. В каких случаях турист имеет право требовать от турфирмы выплаты неустойки?
16. В течение какого срока со дня окончания договора с турфирмой турист имеет право потребовать удовлетворения претензий?
17. В чем заключается преимущество упрощенной системы налогообложения, применяемой в туристском бизнесе, перед общим режимом налогообложения предприятий.

Тема 3

1. По каким видам паспортов возможен выезд граждан России за границу?
2. Перечислите виды приглашений на основании которых может быть выдана виза.
3. Назовите и найдите на карте страны, применяющей Шенгенское законодательство ЕС о едином визовом пространстве.
4. Какие документы необходимо предоставить клиенту турфирмы для оформления визы в страны Шенгенского соглашения?
5. Какие причины могут ограничивать въезд туристов в страны Шенгенской зоны?
6. Какие причины могут привести к отказу в выдаче визы туристу?
7. Можно ли туристам в период с 3 по 10 июля совершить поездки в Стамбул, Мадрид, если срок действия их паспортов заканчивается 15 июля? Ответ обоснуйте.
8. Какие условия необходимо соблюсти, чтобы на безвизовой основе посетить с туристскими целями КНР?
9. Назовите особенности выезда за границу несовершеннолетних детей и объясните, с чем они связаны.
10. В каком размере турист может вывезти за границу наличную иностранную валюту, не заполняя таможенную декларацию?
11. Можно ли туристу вывозить из России валюту российской Федерации в размере 90 тыс. руб. Если да, то каким образом, если нет, то почему?
12. В каких случаях турист может проходить таможенную границу по "зеленому" каналу?

Тема 4

1. Назовите основные этапы выполнения тура.
2. Какие документы получает на руки турист при оформлении тура?
3. Изобразите схематически порядок обслуживания клиента в офисе турфирмы.
4. Какие услуги получает турист в составе базового туристского пакета?
5. Почему туры, сопровождаемые руководителем группы, имеют гораздо меньшее распространение, чем туры без сопровождения?
6. Какими качествами и навыками должен обладать руководитель туристской группы?
7. Какие права имеет руководитель туристской группы и какие обязанности на него возлагаются?

8. С какой целью руководитель туристской группы учитывает социально-демографические особенности туристов?
9. Расскажите о нормах поведения на внутреннем непоходном туристском маршруте.
10. Какие медикаменты должны быть в аптечке туриста, отправляющегося в поход?
11. Какая из общественных должностей подошла бы вам в туристском походе в наибольшей степени?

Тема 5

1. Перечислите факторы риска, с которыми могут встретиться туристы.
2. Какие наиболее существенные биологические факторы риска могут представлять угрозу здоровью и даже жизни туристов на внутренних российских маршрутах?
3. Какие действия должен предпринять турист, оказавшись в задымленном номере гостиницы?
4. Какие методы используются при контроле безопасности обслуживания туристов?
5. Какими законодательными и нормативными актами характеризуется страхование в туризме?
6. В чем вы видите несовершенство законодательной базы страхования в туризме?
7. Какие виды страхования распространены в сфере туризма?
8. Перечислите разновидности имущественного страхования, применяемого в туризме.
9. Что понимается под медицинским страхованием туристов?
10. Если турист оплачивает страховку в офисе турфирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявлять претензии за неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли турфирма в этом случае солидарную ответственность?
11. Какие страны не рекомендуются для посещения туристами ввиду высокой опасности заражения инфекционными заболеваниями?

Тема 6

1. Какие профессиональные требования вы предъявляете к себе, планируя будущую работу в турфирме?
2. Какими практическими навыками вы должны обладать, чтобы в первые месяцы после трудоустройства в турфирму не чувствовать себя недостаточно компетентным работником?
3. Профессионализм менеджеров турфирмы — это:
4. Назовите и охарактеризуйте четыре основных типа клиентов турфирмы.
5. Как вы понимаете неосязаемость и непостоянство туристских услуг?
6. Какой стиль обслуживания клиентов вы предпочтете, находясь на рабочем месте в турфирме? Каковы его основные проявления?
в чем его преимущества перед другими известными вам стилями обслуживания?
7. Представьте, что на пятизвездном турецком курорте, работающем по системе all inclusive, вам в составе анимационной бригады необходимо разработать принципиально новую вечернюю программу для русских туристов. Что вы предложите?
8. Где и каким образом формируется коммуникативный опыт сотрудников турфирмы?
9. Разработайте схему работы со слабомотивированным клиентом.
10. Какие принципы определяют качество коллективного труда в турфирме?

11. Фирма-турагент отказывается предоставить посетителям туристской выставки информацию (хотя бы название) о туроператоре, с которым она работает, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это?
12. Может ли турфирма взять на себя функцию оформления загранпаспорта туриста?
13. Назовите и охарактеризуйте классы обслуживания туристов.
14. Перечислите основные принципы этики делового общения персонала турфирмы.
15. Какие факторы определяют качество обслуживания клиентов при покупке тура?
16. В турфирме 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?

Критерии оценки ответов на контрольные вопросы входного контроля

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности; ответ самостоятельный
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует

Комплект ситуационных задач

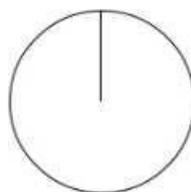
Тема 1

1. Будет ли считаться туристом человек:
 - а) ушедший в воскресный день в лес для сбора грибов и вернувшийся домой к ужину;
 - б) уехавший в другой город в командировку;
 - в) обучающийся в университете Новой Зеландии в течение 10 месяцев?
 Ответы обоснуйте.
2. Назовите основные виды туризма, характерные для региона, в котором вы живете. Какие из них распространены наиболее широко?
3. Заполните таблицу, внося в нее не менее пяти признаков (преимуществ):

№ п/п	Преимущества для туристов	
	группового туризма	индивидуального туризма

4. Какие основные положения декларируются в международных документах, регулирующих туристскую деятельность?

5. Изобразите в виде секторной диаграммы долю внутреннего туризма в структуре мирового туризма.



6. Приведите примеры участия государства в регулировании туристской деятельности в целом в России и в вашем регионе.

7. Назовите два фактора развития туризма и докажите, что в вашем регионе один из них имеет большее значение, чем другой.

Тема 2

1. Вы открываете турфирму, и перед вами встает вопрос о выборе надежного туроператора, работающего на европейском направлении. Какие основные пути поиска вы можете предложить при условии, что ваша турфирма находится далеко от Москвы и у вас еще нет достаточных средств для поездки на ежегодную туристскую выставку МИТТ.

2. Найдите в Интернете сайты московских и Санкт-Петербургских туроператоров, реализующих автобусные туры, и познакомьтесь с процедурой их бронирования.

3. Клиент турфирмы отказался от исполнения договора об оказании туристских услуг и согласно Закону о правах потребителей должен оплатить турфирме фактически понесенные ею расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору. Какой документ необходимо подготовить, чтобы взыскать с туриста расходы турфирмы?

4. Турагент применяет упрощенную систему налогообложения. Объект налогообложения — доходы. В договоре с туроператором указано, что фирма при продаже путевок оставляет себе определенный процент комиссии. С какой суммы уплачивается налог — с дохода или с комиссионного вознаграждения?

5. Молодожены приобрели у турагента свадебный тур, однако туроператор предоставил номер без двуспальной кровати. После возвращения они предъявили письменную претензию турагентству. Правомерно ли такое обращение, ведь ответственность за причиненные неудобства лежит полностью на туроператоре?

При каком условии в компенсации морального вреда может быть отказано?

Кто и в каком порядке должен компенсировать моральный вред: турагент или туроператор?

6. Турист не хочет делать предоплату тура и оплачивает его полностью. Менеджер выписывает путевку, опрашивает у туроператора отель, Туроператор отель не подтверждает и предлагает варианты, изменяющие стоимость тура. Турист на новые условия согласен, туроператор выставляет счет, турагент перечисляет денежные средства. Но в договоре туриста с турагентом указана другая стоимость тура. Как привести его в соответствие с новыми условиями?

Тема 3

1. Во время пребывания за рубежом паспорт туриста утерян или украден. Куда обратиться туристу за получением соответствующей помощи? Какие документы и каким образом необходимо оформить, чтобы вернуться на родину?

2. Турист летит в Гонконг через Дубай (пересадка три часа) и обратно. Хочет остановиться на два дня в Эмиратах. Какие визы необходимо оформить? Какие документы, кроме заграничного паспорта, необходимы для получения этих виз? Где можно получить визы в ОАЭ?

3. Назовите общую визовую особенность 25 перечисленных стран: Австрия, Бельгия, Венгрия, Германия, Греция, Дания, Италия, Испания, Исландия, Латвия, Литва, Люксембург, Мальта, Нидерланды, Норвегия, Польша, Португалия, Словакия, Словения, Франция, Финляндия, Чехия, Швейцария, Швеция и Эстония.

4. Клиент обращается в турфирму с желанием посетить Бельгию. При проверке заграничного паспорта, срок действия которого заканчивается через семь месяцев, менеджер обнаруживает две чистые страницы и отказывает туристу.

Аналогичный отказ получает туристка, желающая выехать в Бельгию с ребенком, вписанным в ее паспорт, имеющим семь чистых страниц.

Объясните причину отказов.

5. Турист планирует поездку из Москвы в Мексику через Франкфурт-на-Майне. Стыковка короткая, поэтому времени на выход из терминала и знакомство с городом нет. Надо ли в этом случае открывать транзитную визу?

Тема 4

1. Какие национальные особенности иностранных туристов необходимо учитывать при разработке въездных туров для американцев, финнов, немцев, китайцев?

2. Составьте рейтинг зарубежных курортов, где есть много молодых неженатых мужчин.

3. Изобразите схематически процесс формирования тура для иностранных туристов, прибывающих в Москву и следующих поездом до Владивостока и далее самолетом в Сеул.

4. Используя карты Google, размещенные на сайте <http://maps.google.com>, составьте маршрут на общественном транспорте.

а). Из аэропорта Сингапура Чанги (Changi International Airport) в сингапурский зоопарк. Из предложенных маршрутов выберите наиболее оптимальный по времени. Сколько пересадок предстоит сделать туристу, прежде чем он доберется до зоопарка?

б). От храма Конфуция в Пекине до Пекинского университета. Из предложенных маршрутов выберите наиболее оптимальный по времени. Сколько пересадок предстоит сделать туристу, прежде чем он доберется до места назначения? Какое минимальное время будет затрачено на этот маршрут при поездке на такси?

5. Какое в рюмя затратят туристы на поездку из морского порта Майами в ближайший международный аэропорт, включая высадку с круизного судна, поиск такси и дорогу?

Для ответа используйте «планировщик маршрутов» на сайте: www.viamichelin.com.

6. Используя «планировщик маршрутов» на сайте: www.viamichelin.com, разработайте наземную транспортную составляющую индивидуального тура по США: Нью-Йорк — Бостон — Буффало — Чикаго — Миннеаполис — Денвер — Альбукерке — Лас-Вегас — Лос-Анджелес — Сан-Франциско. Выберите тип автомобиля, вид топлива и валюту, в которой будет показана его стоимость.

Какая сумма будет потрачена на автомобильное топливо? Какова протяженность маршрута?

Сколько дней потребуется для его выполнения, если в каждом из указанных пунктов вы остановитесь на одну ночь?

В каких гостиницах вы остановитесь и в каких ресторанах будете питаться? Какая погода будет в каждом посещаемом городе, если завтра вы вылетаете из Москвы в Нью-Йорк и в день прибытия на арендованной машине отправляетесь в путешествие по Америке?

На какие достопримечательности следует обратить внимание по пути следования и в пунктах остановок?

7. Туристы крайне ограничены во времени. Предложите им в каждом из нижеперечисленных музеев познакомиться с тремя экспонатами, привлекающими наибольшее внимание экскурсантов:

а) Государственный Эрмитаж (Санкт-Петербург); б) Государственный Русский музей (Санкт-Петербург); в) Государственная Третьяковская галерея (Москва); г) Национальная галерея (Лондон); д) Художественный музей Метрополитен (Нью-Йорк); е) Лувр (Париж); ж) Музей Прадо (Мадрид); з) Галерея Уффици (Флоренция).

Мотивируйте свой выбор.

8. Какие тематические парки мира можно предложить для посещения маме с семилетним ребенком? Заполните и дополните таблицу:

N&	Страна	Тематический парк	Краткая характеристика
1	Австрия		
2	Бельгия		
3	Великобритания		
4			
5			
6	Германия		

7	
8	
9	
10	Дания
11	Израиль
12	Испания
13	
14	Италия
15	США
16	
17	Таиланд
18	Франция

Тема 5

1. Представьте, что на пятизвездном турецком курорте, работающем по системе all inclusive, вам в составе анимационной бригады необходимо разработать принципиально новую вечернюю программу для русских туристов. Что вы предложите?
2. Где и каким образом формируется коммуникативный опыт сотрудников турфирмы?
3. Разработайте схему работы со слабомотивированным клиентом.
4. Какие принципы определяют качество коллективного труда в турфирме?
5. Фирма-турагент отказывается предоставить посетителям туристской выставки информацию (хотя бы название) о туроператоре, с которым она работает, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это?
6. Может ли турфирма взять на себя функцию оформления загранпаспорта туриста?
7. Назовите и охарактеризуйте классы обслуживания туристов.
8. Перечислите основные принципы этики делового общения персонала турфирмы.
9. Какие факторы определяют качество обслуживания клиентов при покупке тура?
10. В турфирме 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?

Тема 6

1. По причине неприбытия самолета из другого города группа туристов задержалась на одни сутки. Представитель турагентства сделал все возможное, чтобы информировать гостиницу о таком позднем прибытии. Выплачивается ли в этом случае компенсация владельцу гостиницы? Изменился бы порядок выплат, если бы турагентство не информировало гостиницу о позднем прибытии группы туристов?
2. В некоторых отелях курортных городов Турции стены номеров, расположенных на первых этажах, поражены плесенью, запах которой вызывает у туристов дискомфорт и даже аллергические заболевания. При наличии свободных мест персонал отеля обычно идет навстречу и переселяет отдыхающих на верхние этажи. Если такой возможности нет, обязана ли отправляющая туристическая фирма удовлетворить претензию туриста по возмещению морального вреда?
3. В аэропорту прибывших туристов не встретили. Какие действия они должны предпринять?

4. В туристическую фирму поступила претензия туристки, вернувшейся из поездки в КНР. В претензии туристка отмечала, что руководитель группы Петрова неоднократно грубо отвечала на вопросы, не могла предоставить нужную информацию, вела себя аморально: нецензурно выражалась в присутствии детей и на протяжении почти всей поездки пребывала в состоянии алкогольного опьянения. Такое поведение руководителя группы испортило все впечатление от поездки.

Туристка просила наказать Петрову, а ей в качестве компенсации морального вреда предоставить возможность бесплатной поездки в КНР. В случае неудовлетворения претензии туристка намеревалась обратиться с исковым заявлением в народный суд.

Каковы ваши действия на месте руководителя туристической фирмы, если:

- Петрова — штатный сотрудник туристической фирмы;
- Петрова не сотрудник турфирмы. Она отправилась в поездку в качестве руководителя группы на безвозмездных условиях, и ее это устраивало. Это было удобно вам, так как поездка состоялась в новогодние праздники, а в вашей небольшой фирме все сотрудники — женщины, которые, безусловно, хотели провести эти дни в кругу семьи.

Какими последствиями для турфирмы может обернуться обращение туристки в народный суд?

Какие действия необходимо предпринять для исключения подобных инцидентов?

5. В ваучере указан номер single в пятизвездном отеле, однако туриста поселили в отель категории «три звезды». Представитель туроператора за все время отдыха не появился, персонал на просьбы не реагировал, а дирекция категорически отказалась выдать справку о категории отеля.

Турист подал иск в суд, однако никаких доказательств факта проживания в отеле другой категории предъявить не смог.

Как должны поступить туристы, оказавшиеся в подобной ситуации?

Критерии оценки ответов на ситуационные задачи

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности; ответ самостоятельный
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка «неудовлетвори-»)	при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя

тельно»)	или ответ отсутствует
----------	-----------------------

Перечень тем рефератов

1. Процедура государственной регистрации турагента
2. Документооборот в турфирме
3. Паспортно-визовое обслуживание и пограничные формальности
4. Страховые услуги турагента

Критерии оценки защиты рефератов

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	содержание реферата, доклада показывает высокий уровень его компетентности, знания по излагаемой теме и при защите реферата студент профессионально, грамотно, хорошим языком излагает материал, аргументировано делает выводы
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	содержание реферата, доклада показывает достаточный уровень его компетентности, знания по анализируемой теме и при защите реферата свободно, логично, хорошим языком излагает материал, но допускает некоторые погрешности
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	содержание реферата, доклада показывает достаточные знания по изучаемой теме, но в нем отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	содержание реферата, доклада показывает слабые знания по изучаемой теме, низкий уровень компетентности.

Перечень тестов

Тест 1.

Понятие туристской деятельности

Укажите правильные варианты ответов.

1. Функции туризма:

- а) экономическая;
- б) познавательная;
- в) просветительская;
- г) коммуникационная;
- д) психологическая;
- е) экосистемная.

2. Число видов туризма равно:

- а) пяти;

- б) 10;
в) более 10.
3. Виды и формы туризма классифицируются по ____ признакам:
а) 3;
б) 4
в) 6
г) 8.
4. Различают следующие основные категории туризма:
а) международный, внутренний;
б) туризм в пределах страны, международный, внутренний;
в) национальный, международный, туризм в пределах страны;
г) въездной, выездной.
5. Внутренний туризм в Российской Федерации — это:
а) путешествие российских граждан по странам СНГ;
б) путешествие российских граждан на период от 24 часов до шести месяцев в места, отличные от их обычного места жительства, без занятия оплачиваемой деятельностью;
в) путешествие в пределах страны лиц, постоянно проживающих в данной стране;
г) путешествие иностранных и российских граждан по территории Российской Федерации.
6. Совокупность условий, без которых невозможен бизнес в сфере внутреннего туризма:
а) туристские ресурсы;
б) капитал;
в) кадры;
г) технологии;
д) все перечисленные.
7. Приоритет в развитии внутреннего туризма в Российской Федерации отдается:
а) экскурсионно-познавательному туризму;
б) приключенческому туризму;
в) социальному туризму;
г) экологическому туризму.
8. Туроператор — это:
а) производитель туристского пакета;
б) туристская организация, занимающаяся комплектацией туров и продающая туры туристам или через туристские агентства.
9. В понятие «турист» не входят граждане:
а) приезжающие в страну с целью работы и имеющие возможность работать и отдыхать;
б) выбирающие страну в качестве места постоянного проживания;
в) посетители, которые осуществляют по меньшей мере одну ночевку в средстве размещен им в стране пребывания;

г) проживающие в приграничных зонах, но работающие в соседней стране.

10. Всемирная туристская организация предложила определять путешественников всех типов, занимающихся туризмом, как:

- а) туристов;
- б) путешественников;
- в) посетителей;
- г) экскурсантов.

11. Туристской деятельностью является:

- а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
- б) деятельность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения;
- в) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

12. Согласно Закону об основах туристской деятельности в Российской Федерации туризм — это:

- а) особая форма передвижения людей по маршруту с целью посещения конкретного объекта или удовлетворения специализированного интереса;
- б) временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;
- в) сегмент рынка, в котором сходятся предприятия традиционных отраслей хозяйства (транспорт, общественное питание, гостиничное хозяйство, культура, торговля и т.д.) с целью предложения своей продукции и услуг потребителям.

Тест № 2

Укажите правильные варианты ответов.

1. Визу можно получить:

- а) в посольстве соответствующего государства в Москве;
- б) консульстве страны въезда;
- в) посольстве соответствующего государства в Москве и в консульстве страны въезда;
- г) визовых отделах на границе.

2. Консульский сбор взимается:

- а) за выдаваемые визы;
- б) собеседование, проводимое в консульстве;
- в) право въезда в страну следования;

г) оформление документов на выезд.

3. Основными документами, удостоверяющими личность гражданина Российской Федерации, по которым он осуществляет выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию, признаются:

а) паспорт;

б) дипломатический паспорт;

в) служебный паспорт;

г) паспорт моряка;

д) все перечисленное в п. а — в;

е) все перечисленное в п. а — г.

4. Шенгенская виза может выдаваться максимум:

а) на один месяц;

б) шесть месяцев;

в) один год;

г) пять лет,

5. Для получения шенгенской визы российские граждане должны представить непросроченный заграничный паспорт, срок действия которого составляет с момента окончания срока действия запрашиваемой визы не менее:

а) месяца;

б) трех месяцев;

в) шести месяцев;

г) девяти месяцев.

6. Страховой полис для оформления шенгенской визы:

а) желателен;

б) обязателен;

в) обязателен при определенных условиях;

г) не обязателен.

7. Транзитная виза, как правило:

а) дороже, чем нетранзитная;

б) дешевле, чем транзитная;

в) примерно равна стоимости нетранзитной;

г) оформляется бесплатно.

8. Для получения шенгенской визы предъявление доказательств достаточности средств для пребывания в европейской стране:

а) не требуется;

б) желательно, но не обязательно;

в) обязательно;

г) обязательно при определенных условиях.

9. Оформить визу непосредственно в пункте прибытия, например в аэропорту:

а) нельзя;

- б) можно в некоторых странах;
 - в) можно в большинстве стран;
 - г) можно в любой стране.
10. Собеседование в консульстве с претендентом на выезд в США:
- а) требуется обязательно;
 - б) требуется при наличии погашенной судимости;
 - в) не требуется в отдельных случаях;
 - г) не требуется.
11. В Шенгенское соглашение не входит:
- а) Швейцария;
 - б) Словакия;
 - в) Словения;
 - г) Болгария.
12. Туроператор объяснил своим клиентам, что аннуляция тура в случае невылета из-за визовых проблем предусматривает штраф, равный _____ % стоимости турпакета:
- а) 5;
 - б) 25;
 - в) 50;
 - г) 100.
13. Заграничный паспорт — это документ, удостоверяющий личность и гражданство выезжающего границу:
- а) по служебным и личным делам;
 - б) по личным делам;
 - в) в служебную командировку, гости, по приглашению;
 - г) по служебным делам.
14. Таможенная декларация, заполненная туристом, сохраняется на время:
- а) прохождения таможенного контроля;
 - б) пребывания в Российской Федерации или за границей;
 - в) пребывания в Российской Федерации;
 - г) пребывания за границей.

Тест № 3

Укажите правильные варианты ответов.

1. Турист имеет право на безопасность оказываемой услуги на основании:
- а) Закона о защите прав потребителей;
 - б) Закона об основах туристской деятельности;
 - в) Закона о техническом регулировании;
 - г) Закона о защите прав потребителей и Закона об основах туристской деятельности.

2. При предоставлении туристу права на отдельные услуги или на турпакет турфирма должна обеспечить:
- а) приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.);
 - б) совершенно безопасные условия проведения тура с исключением чрезвычайных ситуаций;
 - в) дифференцированный уровень риска, зависящий от конкретных условий тура (спелеологического, приключенческого, сафари и др.);
 - г) уровень риска, оплаченный туристом при страховании.
3. Изменение маршрута похода:
- а) допустимо по желанию туристов;
 - б) недопустимо без уважительных причин;
 - в) допустимо по желанию инструктора, руководителя похода;
 - г) запрещено, так как затрудняет поиск группы при возникновении чрезвычайной ситуации.
4. Какой экспертизе подлежат культурные ценности, заявленные к вывозу из Российской Федерации?
- а) добровольной, проводимой по инициативе владельца вещи;
 - б) экспертизе, проводимой по обоюдному согласию сторон;
 - в) обязательной;
 - г) добровольной и обязательной в зависимости от ценности вывозимого предмета.
5. Ответственность за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка авиарейсов, поездов, автобусов и т.д.) несет:
- а) турагент;
 - б) туроператор;
 - в) перевозчик;
 - г) страховая компания.
6. О чрезвычайных происшествиях, произошедших с туристами, туроператоры и турагенты, организации, осуществляющие экскурсионное обслуживание, обязаны незамедлительно информировать:
- а) федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма;
 - б) МЧС и другие специализированные службы;
 - в) федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, МЧС и другие специализированные службы;
 - г) родственников пострадавших.
7. При оказании туристских услуг фирма должна обеспечить:
- а) совершенно безопасные условия проведения тура с исключением чрезвычайных ситуаций;
 - б) приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов, как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.);
 - в) дифференцированный уровень риска, зависящий от конкретных условий тура (спелеологического, приключенческого, сафари и др.);

г) контролируемый уровень риска возникновения проблем со здоровьем, утратой имущества и денег.

8. Какие карантинные заболевания относятся к числу особо опасных:

- а) чума, оспа, холера, гепатит В;
- б) чума, оспа, холера, желтая лихорадка;
- в) чума, оспа, холера, тиф, туберкулез, гепатит А;
- г) чума, холера, желтая лихорадка,

9. Требования к туристским и экскурсионным услугам, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья туристов и экскурсантов регламентируются:

- а) Государственным стандартом Российской Федерации;
- б) ведомственными инструкциями и циркулярами;
- в) распоряжениями Правительства Российской Федерации;
- г) приказами Ростуризма.

Тест № 4

1. Следует ли менеджеру турфирмы, разговаривая по телефону с незнакомым клиентом, подстраиваться под его тембр голоса, манеру разговора, темп речи?

- а) нет, так как менеджер должен иметь достаточно выраженную и индивидуальность;
- б) смотря по обстоятельствам;
- в) следует, так как это работает на авторитет турфирмы;
- г) следует, если, судя по голосу, это немолодой клиент.

2. Если в офис турфирмы звонит незнакомый абонент и просит пригласить другого сотрудника, а его нет поблизости, вы попросите:

- а) перезвонить через несколько минут;
- б) подождать, пока не пригласят этого человека;
- в) подождать и пойдете искать этого сотрудника;
- г) попросите абонента позвонить сотруднику на мобильный телефон.

3. Если клиент турфирмы предъявляет устную жалобу, менеджер:

- а) извиняется, но только в случае обоснованной претензии;
- б) извиняется в любом случае, даже если жалоба не обоснована;
- в) не извиняется, но всеми доступными средствами пытается уладить конфликт;
- г) не извиняется, если он лично и турфирма не имеют к требованиям клиента никакого отношения.

4. В ответ на заносчивость или грубость туриста, предъявляющего претензии, вы как менеджер:

- а) никогда не будете раздражаться;
- б) иногда вами может овладеть раздражение, но клиент этого не почувствует;
- в) будете раздражаться и мягко дадите понять клиенту, что он ведет себя недостойно;
- г) дадите резкий отпор собеседнику, не преминув обучить его умению вести себя в общественном месте.

5. Должен ли работник турфирмы проявлять самоотверженность на работе, полностью отдавая свою энергию, знания и опыт клиентам:

- а) должен;

- б) не должен;
- в) самоотверженность неуместна, следует четко выполнять свои должностные обязанности;
- г) степень самоотверженности при обслуживании гостей должна строго соответствовать получаемой зарплате, а так как она относительно невысока, о самоотверженности не может быть речи.

13. Если турист задает менеджеру турфирмы вопрос, на который тот поможет дать исчерпывающий ответ, надо:

- а) ответить уклончиво, но так, чтобы клиент не усомнился в компетентности менеджера;
- б) признать свою недостаточную компетентность и предложить обратиться к другому сотруднику;
- в) принять меры к получению полной информации по этому вопросу и через некоторое время ответить или перезвонить клиенту;
- г) обратиться при клиенте за поиском нужной информации в Интернете, так как все знать невозможно.

14. Следует ли называть клиентов турфирмы по имени и отчеству:

- а) не следует;
- б) не следует, за исключением хороших знакомых и постоянных клиентов;
- в) следует клиентов в возрасте после 40 лет;
- г) следует.

Критерии оценки ответов на тестовые вопросы

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	выполнено 85-100% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	выполнено 70-84% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	выполнено 50-74% заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	выполнено 0-49% заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

Перечень тем для ролевых (деловых) игр

1. Организационная деятельность турфирмы
2. Обслуживание клиентов

Задачи:

- обобщить знания по организации турагентства;
- применить способы продвижения туров;

- освоить стили и формы обслуживания клиентов;
- освоить профессиональные требования в этике обслуживания клиентов;
- применить на практике умения и навыки оформления документов.

Оснащение: для проведения занятия необходимо организовать пространство по примеру турагентства.

Условие игры: студенты разбиваются по три человека, представляющие менеджеров турфирмы, клиентов и экспертов. Задание по оформлению турфирмы, характеристики клиентов студенты получают заранее.

Ход игры:

Организационный момент. Объявление темы занятия, задач, правил проведения деловой игры.

Задания:

1. Организуйте турагентство.
2. Оформите договоры с Туроператорами (перечень).
3. Презентация тура с выездом. Холодные звонки.
4. Обслуживание клиентов в соответствии с их типом.
5. Оформить комплект документов туриста: турпутевку, договор, страховой полис, ваучер.
6. Работа с возражениями. Претензии.

Критерии оценки деловой(ролевой) игры

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка «отлично»)	Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблем