

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №9 от 21 марта 2025 г.*

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
«МДК.01.06 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ
ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация – Специалист по туризму и гостеприимству

Направленность – Гостиничные услуги

Формы обучения – очная, заочная

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

Махачкала – 2025

УДК 338.48.65.01(075.8)
ББК 65.433-2я73

Составители – Адухова Асият Халиловна, Терехина Светлана Вячеславовна старшие преподаватели кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внутренний рецензент – Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент – Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

Представитель работодателя – Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, генеральный директор ООО Агентство путешествий «Интурбюро».

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.01.06 Технология и организация туроператорской деятельности» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.09.2022 №70167).

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.01.06 Технология и организация туроператорской деятельности» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru

Адухова А.Х., Терехина С. В. Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.01.06 Технология и организация туроператорской деятельности» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. – Махачкала: ДГУНХ, 2025. - 65с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2025 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство Терехиной С.В.

Одобен на заседании кафедры «Менеджмент» 24 февраля 2025 г., протокол № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	8
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	8
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	11
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по междисциплинарному курсу при экзамене	26
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	26
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	26
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	62
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	64

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по междисциплинарному курсу «МДК.01.06 Технология и организация туроператорской деятельности» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ФОС по междисциплинарному курсу «МДК.01.06 Технология и организация туроператорской деятельности» включают в себя: перечень компетенций, формируемых в процессе освоения ППССЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные студенты должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Перечень формируемых компетенций

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>		
	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть навыками</i>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	31- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; 32 - структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; 33 - основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте;	У1- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; У2 - определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; У3 - выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения	

	34- методы работы в профессиональной и смежных сферах.	задачи и/или проблемы; У4 - владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	35- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; 36 - приемы структурирования информации; 37 - формат оформления результатов поиска информации.	У5- определять задачи для поиска информации, планировать процесс поиска, выбирать необходимые источники информации; У6 - выделять наиболее значимое в перечне информации, структурировать получаемую информацию; У7 - оформлять результаты поиска, оценивать практическую значимость результатов поиска.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	38 - содержание актуальной нормативно-правовой документации; 39 - современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования; 310 - основные этапы разработки и реализации проекта.	У8 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; У9 - применять современную научную профессиональную терминологию; У10 - выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; У11 - составлять различные правовые документы; У12 - находить интересные проектные идеи, грамотно их формулировать и документировать; У13 - оценивать жизнеспособность проектной идеи, составлять план проекта.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в	311- психологические основы деятельности коллектива;	У14 - организовывать работу коллектива и команды;

коллективе и команде	312 - психологические особенности личности.	У15 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	313 - законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства; 314 - основы планирования деятельности сотрудников; 315 - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; 316 - основы делопроизводства; 317 - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; 318 - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.	У16 - планировать работу сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; У17 - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); У18 - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.	В1 - составлять план работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; В2 -использовать технику переговоров, устного и письменного общения, включая телефонные переговоры.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	319 - основы организации деятельности сотрудников; 320 - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; 321 - основы делопроизводства.	У19 -взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.	В3 - осуществлять организацию работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	322 - основы координации и контроля деятельности сотрудников.	У20 - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	В4 - производить координацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Планируемые результаты обучения, характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
1	Основы туроператорской деятельности.	ОК 01 ОК 02 ПК 1.2	ОК 01 Знать: 31, 33, Уметь: У1, У3 ОК 02 Знать: 35, 36, 37 Уметь: У5, У6, У7 ПК 1.2 Знать: 319 Уметь: У19 Владеть навыками: В3	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейсов; - подготовка реферата	Экзаменационные вопросы № 1-3
2	Организационно-финансовые и административные требования к обеспечению деятельности туроператоров.	ОК 04 ПК 1.2	ОК 04 Знать: 312 Уметь: У15 ПК 1.2 Знать: 319, 321 Уметь: У19 Владеть навыками: В3	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейсов; - подготовка реферата	Экзаменационные вопросы № 4-6
3	Проектирование туристских услуг.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ПК 1.3	ОК 01 Знать: 32, Уметь: У2 ОК 02 Знать: 35, 36 Уметь: У5, У6 ОК 03 Знать: 310 Уметь: У10, У11, У12, У13 ПК 1.3 Знать: 322 Уметь: У20 Владеть навыками: В4	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейса; - подготовка реферата	Экзаменационные вопросы № 7-9
4	Технология разработки туристского продукта	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ПК 1.2 ПК 1.3	ОК 01 Знать: 32, 33, 34 Уметь: У2, У3, У4 ОК 02 Знать: 35, 36, 37 Уметь: У5, У6, У7 ОК 03 Знать: 38, 39, 310 Уметь: У8, У9, У10, У11, У12, У13 ПК 1.2	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейса; - подготовка реферата	Экзаменационные вопросы № 10-12

			Знать: 320, 321 Уметь: У19 Владеть навыками: В3 ПК 1.3 Знать: 322 Уметь: У20 Владеть навыками: В4		
5	Обеспечение безопасности и качества туристского продукта.	ОК 02 ОК 04 ПК 1.2	ОК 02 Знать: 35, 37 Уметь: У5, У7 ОК 04 Знать: 311 Уметь: У14 ПК 1.2 Знать: 319 Уметь: У19 Владеть навыками: В3	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейса; - подготовка реферата	Экзаменационные вопросы № 13-15
6	Организация работы с поставщиками и партнерами	ОК 03 ПК 1.3	ОК 03 Знать: 38, 39, Уметь: У8, У9, У11 ПК 1.3 Знать: 322 Уметь: У20 Владеть навыками: В4	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейса; - подготовка реферата	Экзаменационные вопросы № 16-18
7	Схемы взаимоотношений туроператоров и авиакомпаний.	ОК 02 ПК 1.3	ОК 02 Знать: 35, 36, 37, Уметь: У5, У6, У7 ПК 1.3 Знать: 322 Уметь: У20 Владеть навыками: В4	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейса; - подготовка реферата	Экзаменационные вопросы № 19-21
8	Договорные отношения туроператора с гостиницами и предприятиями питания.	ОК 02 ОК 03 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ОК 02 Знать: 36, 37, Уметь: У6, У7 ОК 03 Знать: 38, 39, Уметь: У8, У9, У11 ПК 1.1 Знать: 313, 314, 316 Уметь: У16, У17 Владеть навыками: В1, В2 ПК 1.2 Знать: 321 Уметь: У19 Владеть навыками: В3 ПК 1.3 Знать: 322 Уметь: У20 Владеть навыками: В4	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейса; - подготовка реферата	Экзаменационные вопросы № 22-24
9	Процесс ценообразования на туристский продукт.	ОК 01 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ОК 01 Знать: 33 Уметь: У3 ПК 1.1 Знать: 314, 315	- вопросы для обсуждения; - тестирование; решение кейсов;	Экзаменационные вопросы № 25-27

			Уметь: У16, У17 Владеть навыками: В1, В2 ПК 1.2 Знать: 320 Уметь: У19 Владеть навыками: В3 ПК 1.3 Знать: 322 Уметь: У20 Владеть навыками: В4	- подготовка реферата	
10	Организация работы туроператора с турагентом.	ОК 02 ОК 03 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ОК 02 Знать: 36, 37, Уметь: У6, У7 ОК 03 Знать: 38, 39, Уметь: У8, У9, У11 ПК 1.1 Знать: 313, 314, 316 Уметь: У16, У17 Владеть навыками: В1, В2 ПК 1.2 Знать: 319, 321 Уметь: У19 Владеть навыками: В3 ПК 1.3 Знать: 322 Уметь: У20 Владеть навыками: В4	- вопросы для обсуждения; тестирование; - решение кейсов; - подготовка реферата	Экзаменационные вопросы № 28-30
11	Продвижение турпродукта на рынок.	ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2	ОК 04 Знать: 312 Уметь: У15 ПК 1.1 Знать: 317, 38 Уметь: У18 Владеть навыками: В2 ПК 1.2 Знать: 319, 320 Уметь: У19 Владеть навыками: В3	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейса; - подготовка реферата	Экзаменационные вопросы № 31-33
12	Прием иностранных туристов.	ОК 02 ОК 04 ПК 1.2 ПК 1.3	ОК 02 Знать: 37 Уметь: У7 ОК 04 Знать: 312 Уметь: У15 ПК 1.2 Знать: 320, 321 Уметь: У19 Владеть навыками: В3 ПК 1.3 Знать: 322 Уметь: У20 Владеть навыками:	- вопросы для обсуждения; - тестирование; - решение кейса; - подготовка эссе	Экзаменационные вопросы № 34-36

			B4		
--	--	--	----	--	--

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на экзамене (максимум – 30 баллов).

4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
100- балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного сред- ства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОСе
УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Устный опрос	Средство контроля, организо- ванное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу,	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины

		теме, проблеме и т.п.	
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1.	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме(ам).	Комплект контрольных заданий по вариантам
4.	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5.	Ситуационная задача	Одна из разновидностей метода анализа конкретных ситуаций – ситуационная задача – заключается в том, что обучаемому предлагаются текст с подробным описанием сложившейся ситуации и задача, требующая решения.	Задания для решения ситуационных задач
6.	Тренинг	Интенсивная форма обучения, где в короткие сроки происходит передача полезных практических навыков от преподавателя к аудитории.	Задания для выполнения тренинга

7.	Кейс	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейса
----	------	---	---------------------------

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ n/ n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	1) обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет	8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки	5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

4.	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности и компетенции)
----	--	---	---

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Выполнены все требования к написа-	9-10	Отлично

	нию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.		(высокий уровень сформированности компетенции)
2	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3	
5	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка

1	Обучающийся ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Обучающийся ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Обучающийся не участвует в коллективной выработке решений участниками игры.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Обучающийся делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры.	1-3	
5	Обучающийся не желает участвовать в деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы.	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные,	25-27	

	последовательные, полные, правильные ответы.		
3.	Глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок.	22-24	
4.	Твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление.	19-21	
5.	Твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление.	16-17	Хорошо (достаточный уровень сформированнос ти компетенции)
6.	Общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление.	13-15	
7.	Относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление.	10-12	Удовлетворител ьно (приемлемый уровень сформированнос ти компетенции)
8.	Поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	7-9	
9.	Непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	4-6	Неудовлетворит ельно (недостаточный уровень сформированнос ти компетенции)
10.	Не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	Отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона.	0	

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка

1	Задание выполнено в соответствии с требованиями оформления документов.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Задание выполнено с незначительными ошибками (несоблюдение параметров страницы, наличие негрубых стилистических ошибок и т.д.)	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	В задании допущены грубые ошибки (дублирование, отсутствие элементов реквизитов).	1-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Задание не выполнено.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТРЕНИНГА

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Усвоение информации в полном объеме, сформированы представления, понимание задаваемых преподавателем вопросов, использовано структурированное обсуждение, выстраивание обучающимися причинно-следственных и иных логических связей в тренинге, взаимодействует с широким кругом участников. Воодушевленность, уверенность обучающихся в своей способности применить полученные знания, умения, обсуждение того, как они будут применяться в будущем в их профессиональной деятельности.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся имеет четкое представле-	7-8	Хорошо

	ние о своей позиции как участника тренинга, но отстраняется от группового взаимодействия, отдавая предпочтение индивидуальному подходу выполнения заданий тренинга.		(достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Пассивное участие обучающихся в обсуждении, боязнь высказывания своей точки зрения, либо обсуждаемые вопросы неактуальны для них, не связаны с их личными целями, смыслами и интересами. Постоянно отвлекаются в ходе дискуссии или выполнения тренинга на другие темы и разговоры между собой. Необходима периодическая мотивация со стороны преподавателя.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Низкий уровень вовлеченности обучающихся в обсуждение.	1-3	
5.	Обучающийся не желает участвовать в тренинге, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам тренинга.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

3) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ КЕЙСА

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Кейс выполнен полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся(еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступле-	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)

	ние сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейса сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.		
2.	Кейс выполнен полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.	7-8	
3.	При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейса не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейса сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.	5-6	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
4.	Кейс выполнен более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

	возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейса не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейса не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.		
5.	Кейс выполнен менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе. Отсутствует окончательный ответ (если он предусмотрен в кейсе). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно.	1	
7.	Кейс не выполнен или выполнен неверно.	0	

II) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ЭКЗАМЕНЕ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил	24-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)

	предложенные практические задания без ошибок.		
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	17-23	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	10-16	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не	0-9	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

	способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.		
--	--	--	--

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по междисциплинарному курсу при экзамене

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Сумма баллов по дисциплине / междисциплинарному курсу</i>	<i>Оценка</i>
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	85 и выше	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.	75 - 84	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные	51 – 74	Удовлетворительно (приемлемый уровень)

	формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.		сформированности компетенции)
4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	менее 51	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Задание 1. Тестовые задания

Вариант 1.

1. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что такое маршрут?

а) заранее спланированная трасса передвижения туриста в течение определённого времени с целью предоставления ему предусмотренных программой услуг.

б) план мероприятий с указанием дат и времени пребывания в пунктах остановки на маршруте, в гостинице, посещений мест туристского интереса с целью их осмотра (экскурсии), питания, а также перемещения на маршруте.

в) поездка туристов с целью закупки иностранных товаров для последующей продажи их в России.

г) разрешение, выдаваемое государственным органом юридическим или физическим лицам на осуществление международной туристской (гостиничной) деятельности в течение определённого времени при соблюдении ряда условий.

2. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что является заявкой турагентства на предоставление туроператором туристских услуг?

а) лист бронирования;

б) комплексная оценка рынка;

в) продвижение продукта;

г) установление цены на продукт.

3. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что такое туроператорская деятельность?

а) Создание и реализация туристских товаров.

б) Создание и продвижение туристских услуг.

в) Создание и реализация туристского продукта.

г) Организация и контроль над предоставлением туристских услуг.

4. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Как называется информация об основных характеристиках туристской услуги и условиях обслуживания?

- а) описание;
- б) подтверждение сертификации;
- в) обязательная сертификация;
- г) добровольная сертификация.

5. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что является планом мероприятий с указанием дат и времени пребывания в пунктах остановки на маршруте, в гостинице, посещения мест туристского интереса с целью их осмотра (экскурсии), питания, а также перемещения на маршруте?

- а) программа путешествия;
- б) подтверждение сертификации;
- в) обязательная сертификация;
- г) шоппинг-тур.

6. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что подтверждает специальный орган соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья туристов и экскурсантов, сохранности имущества, защиты окружающей среды?

- а) обязательная сертификация;
- б) добровольная сертификация;
- в) шоппинг-тур;
- г) деловой туризм.

7. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что завершает разработку маршрута?

- а) согласование и утверждение паспорта маршрута;
- б) получение лицензии;
- в) установление характеристик турпродукта;
- г) прохождение сертификации туристских услуг и услуг гостиниц.

8. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что такое лицензия?

- а) технологический документ, включающий актуализированное научное содержание информации, предоставляемой экскурсантам;

б) разрешение, выдаваемое государственным органом юридическим или физическим лицам на осуществление международной туристской (гостиничной) деятельности в течение определённого времени при соблюдении ряда условий;

в) результат деятельности туристского предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов;

г) реклама туристских операторов.

9. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что такое пакетный тур?

а) набор услуг, предоставляемых туроператором.

б) тур, включающий авиаперелёт, трансфер, проживание и питание.

в) тур, состоящий из нескольких видов транспорта.

г) тур, разработанный для определённой категории туристов.

10. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какие виды питания могут быть включены в стандартный тур?

а) FB (полный пансион).

б) BB (только завтраки).

в) all inclusive (всё включено).

11. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

В чем заключается гарантийная функция туроператора:

а) взаимодействие на договорной основе с поставщиками услуг

б) контроль надежности и качества обслуживания

в) продвижение и реализация туров потребителям через систему турагентств

12. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Культурно-познавательный туризм еще называют:

а) экскурсионным

б) диггерским

в) паломническим

13. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Третий возраст в туризме это:

а) возраст туриста около 30 лет

б) туристы пенсионного возраста

в) туристы, посещающие дестинацию в третий раз

14. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что такое внутренний туризм?

а) путешествия граждан в пределах своей страны

б) поездки, осуществляемые гражданами с туристическими целями за пределы страны своего постоянного жительства

15. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Оператор, отправляющий туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями:

- а) презентативный
- б) рецептивный
- в) репрезентативный
- г) инициативный

16. Установите соответствие основных шагов организации туроператорской деятельности с их описанием:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Основные шаги организации туроператорской деятельности		Их описание
1)	Подготовка туров и составление маршрутов	А)	Установление контактов и заключение соглашений с отелями, авиакомпаниями и прочими поставщиками услуг
2)	Разработка и продвижение туристических продуктов	Б)	Создание уникальных и привлекательных туров с учетом потребностей клиентов
3)	Заключение договоров с поставщиками услуг	В)	Рекламирование и продвижение созданных туристических продуктов

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

17. Установите последовательность.

Создание тура.

- а) изучить потребительские качества и свойства турпродукта
- б) разработать маркетинговую стратегию для продвижения тура целевой аудитории
- в) определить целевую аудиторию и ее потребности
- г) разработать стратегию будущего тура, включая инновационную составляющую и распределение ресурсов
- д) сформулировать концепцию нового тура и генерировать идеи
- е) прогнозировать первоначальные и повторные продажи, планировать цены и предполагаемую прибыль

з) создать «тело» тура и проработать его детали

18. Установите соответствие между элементами технологии туристической деятельности с их описанием:

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Элементами технологии туристической деятельности		Их описание
1)	Онлайн-бронирование туров	А)	Составление комплексных предложений для клиентов, включающих различные услуги
2)	Создание туристических пакетов	Б)	Мониторинг и анализ отзывов клиентов, формирование положительного имиджа туроператора
3)	Работа с отзывами и рейтингами туристических услуг	В)	Использование интернет-платформ для продажи и бронирования туров

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

19. Установите последовательность.

Процесс создания успешного туристического продукта?

а) Составить карту ожиданий покупателей: проанализировать цели, задачи.

б) Снизить маркетинговые затраты

в) Обеспечить высокое качество услуг

г) Понять мотивацию клиентов

д) Предоставить индивидуальный подход: учесть интересы и предпочтения, предлагая уникальные решения

е) Учесть особенности целевой аудитории

20. Установите соответствие между терминами и их определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		Их определения
1)	Туроператор	А)	Услуги, связанные с проведением экскурсий для туристов.

2)	Экскурсионное обслуживание	Б)	Лицо или компания, предоставляющая услуги размещения.
3)	Агент по туризму	В)	Лицо или компания, реализующая туристические пакеты

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

21. Установите последовательность.

Процесс организации туристического продукта?

а) анализ рынка

б) создание рекламной кампании

в) определение целевой аудитории

г) заключение договоров с поставщиками

22. Установите соответствие между этапами организации тура и их описанием.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Этапы организации тура		Их описание
1)	Исследование рынка	А)	Создание программы путешествия с учетом интересов туристов
2)	Разработка маршрута	Б)	Использование маркетинговых инструментов для увеличения продаж.
3)	Привлечение клиентов	В)	Анализ предпочтений целевой аудитории

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

23. Установите последовательность.

Этапы развития туроператорской деятельности:

- а) Разработка новых туристических продуктов.
- б) Исследование рынка и потребностей клиентов.
- в) Продвижение услуг на рынке.
- г) Создание туристической компании.

24. Установите соответствие между маркетинговыми стратегиями и их целями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Маркетинговые стратегии		Их цели
1)	Реклама в социальных сетях	А)	Прямое взаимодействие с клиентами для повышения лояльности.
2)	Участие в выставках	Б)	Увеличение осведомленности о бренде.
3)	Email-маркетинг	В)	Налаживание контактов с потенциальными клиентами.

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

25. Выберите три верных утверждения.

- а) Осуществление заблаговременного бронирования в установленной форме
- б) Регулярно оповещать о наличии свободных и горящих мест в предлагаемых отелях
- в) Сообщить meet-компаниям информацию о личностях туристов
- г) Своевременное перечисление денежных средств за «наземное обслуживание» своих туристов

26. Напишите правильный ответ.

Какому понятию соответствует следующее определение:

«Процесс отмены ранее забронированных услуг, таких как авиабилеты, отели или экскурсии».

27. Закончите предложение, одним словом.

« _____ туроператор — это туроператор на приёме, который комплек-
тует туры и программы обслуживания туристов, используя прямые договоры с поставщиками услуг (гостиницами, организациями питания, досугово-развлекательными учреждениями и так далее)».

28. Закончите предложение, одним словом.

Какому понятию соответствует следующее определение:

« _____ тур — это тур, на который туроператор значительно снижает цену, как правило, за 1–3 дня до вылета. Это происходит из-за отказа других туристов от забронированных туров или сокращения туристического потока по разным причинам».

29. Дайте определение понятию «виза» одним словосочетанием.

30. Закончите предложение, одним словом.

« _____ сезон — это период в туристической или коммерческой деятельности, когда наблюдается значительное снижение спроса на услуги или товары».

Вариант 2.

1. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Укажите организацию питания при школьном туризме

- а) в городских столовых, кафе
- б) в столовых санатория
- в) в городских ресторанах

2. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какой вид туризма включает посещение морских курортов, санаториев и профилакториев?

- а) Лечебно-оздоровительный.
- б) Спортивный.
- в) Культурно-познавательный.
- г) Экологический.

3. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Для технологической карты маршрута характерно следующее:

- а) в ней отражены основные сведения о стране пребывания и принимающей фирме
- б) в нее включаются организационные и правовые моменты
- в) в ней определяются основные показатели маршрута

4. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Кто такой специализированный туроператор?

- а) компания, специализирующаяся на организации пляжных отпусков
- б) агентство, предлагающее туры только по одной стране
- в) организация, предоставляющая туры по определенному виду отдыха или для определенной категории клиентов

5. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какой документ является основным при продаже туристических услуг и содержит информацию о маршруте, перелете, проживании и дополнительных услугах?

- а) билет
- б) ваучер
- в) договор
- г) заявка

6. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какой из следующих документов является основным для подтверждения бронирования гостиницы?

- а) туристический ваучер
- б) лист бронирования
- в) договор аренды
- г) счет-фактура

7. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

При разработке программы обслуживания туристов определяются:

- а) состав экскурсий и перечень достопримечательностей
- б) условия изменения и расторжения договора натуробслуживание
- в) условия страхования туристов

8. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какой из следующих элементов НЕ входит в состав туристического продукта?

- а) транспорт
- б) проживание
- в) страхование
- г) реклама

9. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какой из следующих факторов НЕ влияет на ценообразование туристического продукта?

- а) сезонность
- б) конкуренция на рынке
- в) потребительские предпочтения
- г) дата рождения клиента

10. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какой из следующих терминов обозначает процесс продажи туристических услуг через интернет?

- а) офлайн-продажа
- б) э-коммерция

- в) мобильная торговля
- г) традиционная продажа

11. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что означает термин "кросс-продажа" в туризме?

- а) продажа одного и того же продукта нескольким клиентам
- б) предложение дополнительных услуг клиенту при покупке основного продукта
- в) обмен услугами между турагентствами
- г) продажа товаров, не связанных с туризмом

12. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Туристскую деятельность необходимо осуществлять в гармонии с (со):

- а) специфическими особенностями и традициями принимающих регионов и стран,
- б) нормативными документами
- в) газетными и журнальными статьями

13. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Государственные власти должны обеспечивать защиту:

- а) туристов и посетителей, и их имущества
- б) собственных граждан от туристов
- в) государственных объектов

14. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что такое мотивы туризма?

- а) интенсивность посещения дестинации
- б) психологические и физические потребности людей
- в) уровень благосостояния населения

15. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

В зависимости от потребности путешествия выделяют:

- а) туризм с размещением в отелях
- б) конгрессный туризм
- в) транзитный туризм

16. Установите последовательность.

Этапы создания нового туристического маршрута:

- а) Определение целевой аудитории.
- б) Исследование маршрута и его особенностей.
- в) Разработка маркетинговой стратегии.
- г) Запуск продаж и продвижение маршрута.

17. Установите последовательность.

Этапы организации турпоездки:

- а) Проведение экскурсии
- б) Бронирование услуг
- в) Подготовка документов
- г) Выбор направления

18. Установите соответствие между понятиями и их определений.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Понятие		Определение
1)	Экскурсия	А)	Место, куда направляются туристы
2)	Дестинация	Б)	Организованное путешествие с гидом
3)	Договор страхования	В)	Обеспечивает защиту туриста от рисков

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

19. Установите последовательность.

Как формируется стратегический подход к выбору направлений для туров?

- а) сегментация целевой аудитории
- б) оценка потенциальных направлений
- в) анализ рынка
- г) финансовый анализ

20. Установите последовательность.

Процесс подготовки к поездке:

- а) проверка наличия визы и документов
- б) уточнение деталей маршрута
- в) подбор и бронирование гостиницы
- г) составление списка необходимых вещей

21. Установите последовательность.

Этапы бронирования тура:

- а) Оплата тура
- б) Выбор туристом тура
- в) Получение подтверждения от поставщика услуг

г) Подготовка документов для туриста

22. Установите соответствие между терминами и их определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		Их определения
1)	Гид	А)	Специалист, занимающийся организацией, продвижением и реализацией туристических услуг.
2)	Менеджер по туризму	Б)	Работник туристско-экскурсионного бюро, сопровождающий группу туристов на маршруте.
3)	Групповод	В)	Сопровождающий туристов или экскурсантов и объясняющий им осматриваемые достопримечательности.

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

23. Установите соответствие.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Типы туров		Описание туров
1)	Таможенный контроль	А)	Совокупность положений, предусматривающих порядок совершения таможенных операций.
2)	Таможенный режим	Б)	Совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства РФ.
3)	Таможенная процедура	В)	Таможенная процедура, определяющая совокупность требований и условий, включающих порядок применения в отношении товаров и транспортных средств таможенных пошлин

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

24. Выберите три верных утверждения.

От чего зависит успех маркетинга в туристическом мире?

- а) от комплексного анализа рынка;
- б) от продвижения продукта;
- в) от установления цены на продукт;
- г) от турпакета

25. Установите соответствие между документами, необходимых для выезда за границу и их назначением.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Документы, необходимых для выезда за границу		Их назначение
1)	Заграничный паспорт	А)	Документ, необходимый для въезда в страну назначения
2)	Виза	Б)	Документ, обеспечивающий медицинскую защиту во время путешествия
3)	Страховой полис	В)	Документ, подтверждающий право на выезд из страны

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

26. Какому понятию соответствует следующее определение:

«Готовый комплекс отдыха для туристов, включающий проживание, транспорт, питание и другие услуги, предоставляемые туроператором».

27. Закончите предложение, одним словом.

« _____ туроператор — это оператор, отправляющий туристов за рубеж или в другие регионы по договорённости с принимающими операторами или туристскими организациями. Они занимаются комплектацией туристического продукта, состоящего минимум из трёх услуг: размещение, транспортировка туристов и другие не связанные с этими услуги».

28. Дайте определение понятию «дестинация» одним словосочетанием.

29. Закончите предложение, одним словом.

«_____ — это документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг».

30. Закончите предложение, одним словом.

«_____ туроператор — это туристическая компания, которая сосредотачивается на предоставлении услуг в определённой области туризма или для определённой группы клиентов».

Задание 2. Перечень вопросов для обсуждения

1. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров
2. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства
3. Условия осуществления туроператорской деятельности в РФ
4. Единый федеральный реестр туроператоров
5. Требования к безопасности в туроперейтинге
6. Классификация туров
7. Какие документы относят к технологическим при разработке тура? Охарактеризуйте их.
8. Основные правила составления программы обслуживания туристов.
9. Для чего необходима экспериментальная проверка тура?
10. Какие организационно-правовые формы предпринимательской деятельности наиболее характерны для сферы туризма?
11. Основные функции и классификации туристических операторов.
12. В чем заключаются особенности и преимущества инкамингового, аутгоингового и инсайдингового туроперейтинга?
13. Выявите наиболее важные особенности правового регулирования туроператорской деятельности в современных условиях?
14. Какие обязательные условия необходимы для легального осуществления туроператорской деятельности?
15. Дайте характеристику единому федеральному реестру туроператоров (ЕФРТ). Какие сведения о туроператорах содержатся в ЕФРТ? Процедура и сроки исключения туроператора из ЕФРТ.
16. Финансовое обеспечение деятельности туроператоров: общие правила и исключения?
17. Каков порядок действий туристов, пострадавших от туроператоров, приостановивших свою деятельность.
18. Какие этапы разработки туристского продукта выделяют в туроперейтинге?
19. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.
20. Понятие туроператорской деятельности.
21. Международное регулирование туристской деятельности.
22. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России.
23. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров.
24. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства.
25. Единый федеральный реестр туроператоров.
26. Требования к безопасности в туроперейтинге.
27. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности.
28. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров.

29. Финансовое обеспечение деятельности туроператоров: общие правила и исключения.
30. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования» от 01 июня 2018 г.
31. Этапы проектирования туристских услуг в туроперейтинге.
32. Принципы лежащие в основе проектирования туристских услуг.
33. Этапы разработки туристского продукта.
34. Принципы лежащие в основе разработки туристского продукта.
35. Документы, относящиеся к технологическим при разработке туристского продукта.
36. Организации, являющиеся основными поставщиками услуг в туроперейтинге.
37. Принципы работы туроператора с поставщиками услуг.
38. Специфические особенности работы с поставщиками автотранспорта.
39. Условия совместной работы туроператора с поставщиками услуг размещения.
40. Принципы работы с экскурсионным бюро (экскурсоводом) и музеем.
41. Права и обязанности пассажира и перевозчика.
42. Правила допуска воздушного судна к полету.
43. Бланки авиабилетов.
44. Перевозка пассажиров на регулярных рейсах.
45. Перевозки пассажиров чартерными авиарейсами.
46. Виды чартерных программ Договора туроператора со средствами размещения/предприятиями питания.
47. Основные пункты договора.
48. Технологии взаимоотношений туроператора и турагента.
49. Факторы, которые принимаются во внимание туроператором при подборе турагентов.
50. Агентское соглашение.
51. Порядок оформления агентского соглашения между туроператором и турагентом.

Задание 3. Решение кейс-задач

Кейс 1. Анализ единого федерального реестра туроператоров (ЕФРТ), условий вступления в реестр.

- 1) Перечислите документы и порядок подачи сведений в ЕФРТ.
- 2) С какой целью создан ЕФРТ?
- 3) Что такое финансовое обеспечение туроператора (ТО)?
- 4) Используя информацию, представленную в таблице и на сайте Федерального Агентства по туризму (раздел «Поиск по реестру туроператоров») ответьте на следующие вопросы:
 - 5) Какое количество туроператоров осуществляет деятельность в РФ в настоящее время;
 - 6) Перечислите наименования самых крупных ТО по размеру финансового обеспечения;
 - 7) Каким образом распределяется в процентном соотношении ТО по размеру финансового обеспечения?
 - 8) Какое количество ТО осуществляют свою деятельность в сфере международного и внутреннего туризма?
 - 9) Какая информация содержится в реестре о туроператоре?

Таблица 1 – Количество туроператоров по данным Единого федерального реестра туроператоров

Размер финансового обеспечения ТО	Количество туроператоров	Проценты от общего числа ТО
100 и более млн. руб	5	
60 млн. руб	4	
30 млн. руб	407	
10 млн. руб	7	
От 550 тыс до 1 млн 500 тыс. руб	24	
500 тыс. руб	3681	

10) Дайте характеристику Ассоциации туроператоров России (цели организации, количество членов, условия вступления, услуги предоставляемые АТОР)

11) Дайте характеристику региональной Ассоциации «Алтайское гостеприимство» (цели организации, деятельность и льготы членов Ассоциации, количество членов)

Кейс 2.

Цель: приобрести навыки расшифровки авиабилета

Пример оценочного средства:

Расшифровка авиабилета

Задание 1. В ходе выполнения задания необходимо научиться расшифровывать авиабилет.

The image shows a sample Aeroflot ticket with various fields and features numbered for identification. The ticket includes the Aeroflot logo, flight details, passenger information, and a barcode. The numbered callouts are as follows:

- 1: Ticket number (1555 4414136008 6)
- 2: Passenger name (IVANOV/NMR)
- 3: Passenger surname (IVANOV)
- 4: Issuance date (15.05.2015)
- 5: Issuance time (14:15)
- 6: Issuance location (MOSCOW)
- 7: Issuance agent (AEROFLOT)
- 8: Issuance agent code (AEROFLOT)
- 9: Issuance agent name (AEROFLOT)
- 10: Issuance agent address (AEROFLOT)
- 11: Issuance agent phone (AEROFLOT)
- 12: Issuance agent fax (AEROFLOT)
- 13: Issuance agent email (AEROFLOT)
- 14: Issuance agent website (AEROFLOT)
- 15: Issuance agent logo (AEROFLOT)
- 16: Issuance agent code (AEROFLOT)
- 17: Issuance agent name (AEROFLOT)
- 18: Issuance agent address (AEROFLOT)
- 19: Issuance agent phone (AEROFLOT)
- 20: Issuance agent fax (AEROFLOT)
- 21: Issuance agent email (AEROFLOT)
- 22: Issuance agent website (AEROFLOT)
- 23: Issuance agent logo (AEROFLOT)
- 24: Issuance agent code (AEROFLOT)
- 25: Issuance agent name (AEROFLOT)
- 26: Issuance agent address (AEROFLOT)

Внимательно прочитайте указанную ниже информацию.

Авиабилет. В авиабилете указаны следующие данные.

1. **Фамилия, имя и пол пассажира (например, IVANOV/NMR).** Фамилия -1Я пассажира на международных рейсах указывается только в латинской транскрипции (так же, как в ОЗП). За фамилией следует первая буква имени туриста или имя целиком. Далее указывается пол туриста (MR/MRS/MSS - мистер/мисс/миссис). Получая билет, необходимо сверить, совпадает ли написание фамилии туриста в билете с ее написанием в ОЗП. Ошибки возможны. При нахождении несоответствия его необходимо исправить заблаговременно.

2. **Наименование авиакомпании, выдавшей билет.** В мировой системе гражданской авиации все авиакомпании имеют код, который обозначается двумя латинскими буквами. Список кодов авиакомпаний приведен в приложении П.

3. **Курс обмена валют на день приобретения билета.**

4. **Срок действия билета.** В данной графе указано до и после какой даты вылететь нельзя.

5. **Дата выдачи авиабилета и наименование агентства, выдавшего его.** В правом

верхнем углу билета ставится штамп агентства, который должен содержать: название агентства, его краткий адрес, дату выдачи авиабилета, буквенно-цифровую референцию агента, выписавшего авиабилет. Сдать билет можно только там, где он приобретен. Если билет утерян, восстановить его сразу будет сложно. Сначала в агентстве проверяют, действительно ли данное лицо числится в списках пассажиров, и лишь затем выпишут дубликат.

6. *Личный номер бронирования*, т.е. отметка авиакомпании, которая выглядит как буквенно-цифровой номер.

7. *Пункты следования авиапассажира* - обозначение из трех латинских букв пункта вылета и пункта прилета по всему маршруту. Если самолет делает посадки, но при этом не меняется номер рейса, указываются только начальный и конечный пункты перелета. Если же в пути меняется номер рейса, то в билете указывается пункт пересадки. Например, при перелете по маршруту «Москва-Манила» с посадкой в Гонконге без смены номера рейса указывается только обозначение начального и конечного пункта маршрута «Москва-Манила». Если же номер рейса меняется, то в билете будет уже не один отрывной полетный купон, а два: например, «Москва-Петербург» и «Петербург-Осло».

8. *Аэропортовые сборы и тарифные платежи*. Это дополнительные сборы за услуги, оказываемые в аэропорту, - за взлет-посадку, обеспечение безопасности и т. п. В каждой стране они свои. Чаще всего аэропортовый сбор включают в стоимость билета. Но есть страны, в которых аэропортовый сбор пассажир оплачивает отдельно перед вылетом и обязательно наличными (примерно 10-20 долл. США).

9. *Общая стоимость авиабилета*. В данной графе в рублях или в иной валюте (если билет приобретается за границей) указана стоимость авиаперевозки, т.е. сумма, которую пассажир фактически уплатил авиакомпании

10. *Расчет стоимости авиабилета*. В этой графе приводится расчет стоимости авиаперевозки. Чем больше участков перевозки, тем больше отрывных купонов в билете.

11. *Номер авиабилета*.

12. *Класс бронирования*. F, P, A - первый класс, C, D, J, Z, I - бизнес-класс, Y и все остальное - эконом-класс.

13. *Номер рейса, дата и время вылета из аэропорта, дата и время прилета*. В графах «Время вылета и прилета» всегда указывается местное время. Дата вылета и номер рейса являются минимально необходимой информацией для восстановления утерянного билета.

14. *Статус бронирования*. Статусы ОК или НК означают, что бронь подтверждена, и гарантируют место на борту самолета. Если в билете обозначено ОК и пассажир пришел, когда регистрация еще не закончилась, а все места указанного в билете класса уже заняты, то авиакомпания обязана разместить его в салоне другого, более высокого класса. Если же и там свободных мест не оказалось, то авиакомпания выплачивает пассажиру компенсацию за причиненные неудобства и передает на свой следующий рейс.

Статусы RQ, HL или SA означают, что заявка находится в листе ожидания и пассажиру придется подождать окончания регистрации, чтобы занять оставшееся свободное место.

Статус NS указывается в авиабилете для младенцев (от 0 до 2 лет), место для которых не предусмотрено (как правило, для грудных детей в самолете ставят люльку, детей от года родители держат в полете на коленях).

15. *Код тарифа*. Тарифов авиабилетов довольно много - годовой, экскурсионный, групповой, PEX, APEX, молодежный и т. п. Чем выше тариф (т. е. цена оплаченной перевозки),

16. *Норма бесплатного провоза багажа*. Практически во всех авиакомпаниях установлены следующие нормы бесплатного провоза багажа: первый класс - 40 кг, бизнес-класс - 30 кг, экономический - 20 кг.

Обычно в качестве багажа разрешается провозить предметы любой формы (например, велосипеды), но они должны укладываться в норму по весу и габаритам (160 см по трем измерениям). Сверхнормативный багаж оплачивается отдельно.

Кейс 3. «Отдых на любой вкус».

Задача кейса - разработка тура по культурным местам города

Тематическое направление	Туризм
Партнеры кейса	ООО «Эдельвейс 01»
Название кейса	Отдых на любой вкус
Профессии	Разработчик тур-навигаторов
Задача кейса	Разработка тура по культурным местам города
Описание процесса решения	Тур – это путешествие с определенной целью в город или страну для отдыха, развития или самопознания. Туристский маршрут -- путь перемещения туристов, определяющий последовательное посещение исторических и природных памятников. <u>Программа действий:</u> 1.Учащиеся должны ознакомиться с достопримечательностями города. Используются фотографии и описание памятников культуры. (раздаются буклеты каждому участнику команды) 2.Детям предлагается карта города формата А 2, где расположены предложенные достопримечательности. 3.Используя держатели с фотографиями, расположить их на карте. 4.Проложить маршрут с помощью нити. Определить начало маршрута и его окончание по карте. 5.Исходя из полученных данных, необходимо описать туристский маршрут по культурным местам города. Капитан команды делает последовательное описание маршрута, учитывая его траекторию. Остальные члены команды определяются с информацией. (описание на 1 листе бумаги) 6. Капитан команды предоставляет описание маршрута, то есть делает доклад.
Результат	Результат считается положительным, если играющие правильно обозначат все памятники культуры на карте и предоставят ин-

	тересное последовательное описание маршрута. Описание должно охватить все предложенные достопримечательности города.
Оборудование, предоставляемое партнером	Карта города А2 – 3 шт Фотографии и описание памятников культуры.(7 штук)
Оборудование, которое необходимо предоставить со стороны организаторов Фестиваля	бумага 1 пачка, ручки шариковые 30 шт.

Кейс 4. Работа с законодательными актами. Формирование нормативно-правовой базы.

Цель работы: познакомиться с законодательными актами, регламентирующими туристскую деятельность.

Обзор законодательной базы по туризму

Туризм, как и любой вид деятельности, требует четкой правовой регламентации и управления. Регулирование вопросов туризма происходит как на государственном, так и на международном уровнях. В Российской Федерации основным правовым актом, регулирующим туристскую деятельность, является Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4 октября 1996 года.

В этом законе туризм признается одной из приоритетных отраслей экономики Российской Федерации. До этого закона было принято Постановление Правительства Российской Федерации «О лицензировании международной туристской деятельности» от 12 декабря 1995 года. Согласно этому постановлению, часть фирм-авантюристов, живущих одним днем и не заинтересованных в длительной работе на рынке туризма, были ликвидированы.

Так как туризм в нашей стране тесно связан со спортом, многие вопросы по регулированию туристской деятельности отражены в федеральном законе «О физической культуре и спорте в Российской Федерации» от 13 января 1999 года.

Как уже было отмечено, туризм является частью культуры, поэтому непосредственное отношение к вопросам туризма имеет Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года. Правительство Российской Федерации постоянно обращается к вопросам туризма и спорта. 25 января 2001 года было принято «Положение о государственном комитете Российской Федерации по физической культуре, спорту и туризму». Это положение отменило предыдущее положение от 27 апреля 1995 года. В соответствии с этим Положением федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим межотраслевую координацию и функциональное регулирование в области туризма, является Государственный комитет Российской Федерации по физической культуре, спорту и туризму (Госкомспорт России).

Каждый турист является потребителем товаров и услуг. Поэтому Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года имеет непосредственное отношение к лицам, совершающим путешествия. Права туристов также защищены Конституцией Российской Федерации и Гражданским кодексом РФ.

В международном праве основным нормативным актом, регулирующим туристскую деятельность, является «Хартия туризма», принятая Всемирной туристской организацией в 1985 году. Одним из первых официальных органов, занимающихся вопросами туризма на международном уровне, являлась Конференция экспертов по статистике Лиги Наций, созванная в 1937 году. В 1975 году была создана Всемирная туристская организация.

Для того чтобы облегчить взаимодействие с различными туристскими фирмами и исключить возможность двусмысленного толкования терминов по туризму, разработан официальный глоссарий терминов международного туризма. А в Великобритании основные понятия, которые рекомендуется использовать в работе с клиентами или в сделках между туристскими организациями и организаторами туризма и турагентами, закреплены в Кодексе туроператоров.

В Российской Федерации растет число объединений туроператоров и турагентов. Наряду с такими известными объединениями, как Российская ассоциация турагентов и Национальная туристская ассоциация, сформировалось множество объединений в сфере туризма.

Например, Российская ассоциация социального туризма, Телевизионная ассоциация турагентов, Российская таймшер ассоциация и другие. Создана также Лига защиты прав путешественников. Заметно активизировался рынок образовательных услуг для сферы туризма. Создан специализированный институт повышения квалификации в системе «Интуриста».

Контрольные вопросы

1. Какова роль туризма в общественной жизни людей?
2. Что привлекает людей в туризме?
3. Для чего необходимо обладать знаниями по истории туризма?
4. Дайте определение туризма.
5. В чем сходство и различие туризма и путешествий? Какое из этих понятий шире?
6. Назовите наиболее важные грани туризма.
7. Перечислите и охарактеризуйте основные виды туризма.
8. Назовите цели туризма.
9. Какую роль играет туризм в экономике государств?
10. Назовите наиболее известные исследовательские центры по изучению туризма.
11. Перечислите законодательные акты, регулирующие туристскую деятельность как у нас в стране, так и за рубежом.
12. Какие наиболее крупные организации туроператоров и турагентов действуют на территории Российской Федерации?
13. Перечислите периодические издания и журналы, посвященные истории туризма и туристской проблематике в целом.

Кейс 5. Документооборот в туроперейтинге

Цель работы: научиться работать с основными документами в туроператорской деятельности.

Работа с документами является одной из наиболее важных составляющих работы менеджера туроператора, на которую им тратится основная часть рабочего времени. Внимательное и серьезное отношение к документальному сопровождению туроперейтинга необходимо в силу веских причин:

- во-первых, туристическая услуга (как и любая другая услуга) отличается от товара изменчивостью своего качества, по этой причине все составляющие тур-продукта должны быть строго регламентированы, их малейшие изменения требуют оперативного отражения в соответствующих документах;

- во-вторых, текущий туроперейтинг представляет собой большой поток информации, проходящей через менеджеров туроператора. При этом практически любая входящая и исходящая информация нуждается в учете и носит порой принципиальный характер для самого туроперейтинга;

- в-третьих, наличие определенного перечня документов установленного образца является необходимым условием легального туроперейтинга и бухгалтерского учета.

Документы туроператора можно классифицировать по ряду признаков:

- по кругу пользователей документацией можно выделить документы для внутреннего пользования и для пользования третьими лицами;

- по источнику информации, содержащейся в документе, бывают входящие и исходящие;

- по степени и форме волеизъявления в документе можно выделить согласительные, императивные, разрешительные, рекомендационные и консультационно-разъяснительные документы.

Ведущей классификацией документов туроперейтинга является классификация по отношению содержащейся в документах информации к той или иной сфере деятельности туроператора. На основании этой классификации можно выделить:

- уставные документы;
- бухгалтерские и статистические документы;
- документы внутреннего распорядка;
- документы, регламентирующие отношения с поставщиками;
- документы, регламентирующие отношения с агентами;
- документы, регламентирующие отношения с туристами;
- документы, регламентирующие отношения с партнерами.

Уставные документы туроператора имеют ряд характеристик:

- их наличие и юридическая сила необходимы по действующим на территории страны или региона законам и подзаконным актам (например, на территории РФ любой туроператор обязан иметь лицензию);

■ они являются подтверждением легальности туристического бизнеса и содержат минимум информации о правовых основах деятельности туроператора.

По существующим в Российской Федерации нормативно-правовым актам к уставным документам туроператора можно отнести следующие:

- Устав туроператора — основной документ, содержащий сведения о составе учредителей фирмы, их взносах в Уставный капитал, их правах и обязанностях в ходе управления фирмой;
- Учредительный договор — смысл которого заключается в отражении добровольного характера объединения усилий учредителей для достижения совместных коммерческих целей и интересов;
- Свидетельство о государственной регистрации фирмы — туроператора;
- Свидетельство о постановке на учет в налоговом органе;
- Свидетельства о постановке на учет во внебюджетных фондах.

Данный неполный перечень уставных документов является общим для любых юридических лиц, действующих на территории России. Частными для туроперейтинга уставными документами являются лицензия на право осуществления туроператорской деятельности, выдаваемая сроком на три года Министерством экономического развития и торговли, а также сертификаты качества и сертификаты соответствия государственным стандартам услуг, предлагаемых туроператором.

Перечисленные уставные документы (их оригиналы или нотариально заверенные копии) должны постоянно храниться в офисе туроператора и предоставляться по требованию клиентов, партнеров либо представителей органов государственной власти.

Бухгалтерские или статистические документы туроператора мало чем отличаются от подобных документов фирм, занимающихся другими видами коммерческой деятельности. Их характерными чертами являются:

- строго установленный государственными властными органами образец документов и правила их заполнения;
- предназначенность данной документации как для внутреннего пользования, так и для предоставления третьим лицам (например, отчеты перед налоговой инспекцией или внебюджетными фондами);
- установленные государственными органами правила хранения этой документации;
- право составления и подписи бухгалтерских или статистических документов принадлежит ограниченному кругу лиц, что закрепляется Уставом или приказами туроператора.

Бухгалтерские документы, в основном, регулируют следующие сферы работы туроператора:

- осуществление наличных и безналичных расчетов;
- соблюдение кассовой дисциплины;
- выплата установленных налогов и сборов;
- начисление заработной платы сотрудникам;
- денежные или имущественные отношения между учредителями фирмы;
- инвентаризация и учет фондов фирмы;
- накопление резервных фондов;
- учет и контроль дебиторской и кредиторской задолженности фирмы.

Перечисленные отношения регламентируются большим количеством бухгалтерской документации, которую также, в свою очередь, можно классифицировать на несколько групп:

- банковские документы (платежные поручения, счета, счета-фактуры и др.);
- кассовые документы (ордера, кассовая книга и др.);
- документы по учету материальных ценностей или документов строгой отчетности;
- документы по заработной плате (ведомости).
- и т.д.

Статистические документы предоставляются в соответствующие статические органы, которые занимаются рекомендациями по повышению эффективности макроэкономического государственного регулирования туристического рынка.

Внутрислужебные документы предназначены только для внутреннего пользования и обычно регулируют:

- отношения менеджмента туроператора с персоналом (личные дела сотрудников, трудовые договора, должностные инструкции, приказы по найму, продвижению по службе, увольнению, предоставлению отпусков и т.д.);
- организационные вопросы текущей деятельности фирмы (штатное расписание, график рабочего дня, организационная структура фирмы, схемы взаимоотношений между отделами);
- проблемы эргономичности, экологичности и безопасности трудовой деятельности (правила пожарной безопасности на рабочем месте, планы эвакуации в случае пожара и т.д.).

Характерными чертами внутрислужебных документов являются:

- необходимость их наличия в работе туроператора (как исходя из логики, так и по требованию органов власти);
- и авторы, и пользователи данной документации являются работниками одной фирмы;
- наличие данной документации и ее соответствие государственным требованиям может проверяться третьими лицами.

Задача:

Найти в Интернет источниках основные документы туроператора регламентирующих деятельность.

Кейс 6. Технология оформления договоров и страховых полисов

Цель работы: сформировать и закрепить навыки составления договоров и страховых полисов.

Основные правила составления договора.

1. При намерении заключить контракт следует четко знать, какие цели необходимо достичь при его реализации и уточнить наиболее важные моменты, связанные с его оформлением, подписанием и исполнением.

2. Проект предстоящего договора желательно разработать самой заинтересованной организацией, а не получать проект от контрагента. При составлении формулировок условий договора лучше всего привлечь специалистов соответствующего профиля.

3. Если предложение о заключении договора поступает от неизвестной организации, необходимо как можно больше получить о ней информации.

4. При подписании договора необходимо убедиться, что представитель контрагента имеет юридическое право и полномочия на подписание документа. Поэтому, вступая в переговоры с представителями коммерческой организации о заключении договора, необходимо проверить полномочия представителя.

5. Приступая к работе по формулированию условий договора, нельзя допускать двусмысленности, нечеткости фраз. В договоре имеет значение каждое слово.

6. Определяя в договорах условия о расчетах и осуществляя платежи по обязательствам за поставку товаров, необходимо учитывать, что Указом Президента РФ от 20.12.94 г. N 2204 "Об обеспечении правопорядка при осуществлении платежей по обязательствам за поставку товаров (выполнение работ или оказание услуг)" установлено, что обязательным условием договоров, предусматривающих поставку товаров (выполнение работ или оказание услуг), является определение срока исполнения обязательств по расчетам за поставленные по договору товары (выполненные работы, оказанные услуги).

7. При формулировании условий об обстоятельствах, освобождающих от ответственности (так называемых "форс-мажорных оговорок"), необходимо учитывать последствия той или иной формулировки, что может привести к снижению или повышению имущественной ответственности стороны договора.

8. Когда проект договора будет готов, его необходимо еще раз просмотреть для того, чтобы уловить двойной смысл какой-либо фразы или увидеть какое-нибудь упущение и т.д.

Любой договор - правовой документ, и нельзя составлять его без участия компетентных специалистов. А юрист должен разъяснить правовые последствия тех или иных его условий, предложить новые варианты какого-либо пункта и т.д.

Поэтому до подписания договора необходимо, чтобы его просмотрел и завизировал юрист.

9. Многие предпринимательские структуры широко используют различные формы договоров, образцы которых предлагаются в настоящее время в различных сборниках и рекомендациях специалистов.

Задачи:

1. Составьте проект договора с АТП, предоставляющим автобусы для обслуживания туристов на туре «Автобусом по России».
2. Составьте проект договора с гостиницей в Москве, предоставляющей размещение туристов на туре «Русский фарфор».
3. Составьте проект договора с рестораном «Москва», обслуживающим ваших туристов питанием (основной пансион) на туре «Народные промыслы России», с указанием видов (казанное, шведский стол, комплексное обслуживание и др.) и вариантов обслуживания.

Кейс 7. Особенности проведения переговоров с зарубежными и российскими партнерами

Цель работы: закрепить навыки проведения переговоров с зарубежными партнерами.

Задачи:

1. В чем отличие проведения переговоров с зарубежными и российскими партнерами?
2. Нужно ли учитывать национальные возможности при проведении переговоров с зарубежными партнерами? Если да, то объясните почему.
3. Представьте себя на месте руководителя туристской фирмы. Вам нужно провести переговоры с руководителем отеля в Германии, с которым вы хотите сотрудничать. Изучите национальную особенность немцев и подумайте, как вам лучше всего провести переговоры, чтобы добиться успеха.

Кейс 8. Определение и анализ договорных отношений на примере конкретных турпродуктов

Цель работы: закрепить навыки заполнения договорной документации.

Задачи:

1. Возьмите одного из поставщиков услуг (гостиницу, транспортное предприятие) из разработанных вами при выполнении предыдущих практических заданий туров и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера, используя рекомендации, данные в этой главе.
2. Спрогнозируйте возможные доводы партнера по переговорам и, используя правила психологического подхода, подготовьте контрдоводы, способные убедить его принять ваши предложения.

Кейс 9. Оформление виз российскими гражданами, направляющимися за рубеж

Цель работы: закрепить навыки заполнения визовой документации.

Задачи:

Если инициативный туроператор занимается отправкой туристов, то оформление виз российским гражданам, направляющимся за рубеж в путешествие или на отдых, производится по следующим правилам.

Прежде всего - **заграничный паспорт**.

Паспорт - Основной документ, удостоверяющий личность российского гражданина. Согласно Федеральному закону «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» и Закону «О государственной границе Российской Федерации» лишь при предъявлении этого документа российский гражданин вправе пересекать государственную границу страны.

Иностранцы граждане и лица без гражданства пересекают границу РФ по документам, удостоверяющим личность и признаваемым в этом качестве Российской Федерацией, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

Различают несколько видов паспортов.

Служебный паспорт (синий) выдается должностным лицам и сопровождающим их в служебной командировке работникам административно-технических служб, федеральных органов исполнительной власти, прочим государственным чиновникам.

Дипломатический паспорт (зеленый) выдается Министерством иностранных дел РФ российским гражданам, выезжающим на дипломатическую работу, а также их супругам, следующим вместе с ними.

Паспорт моряка (бордовый) - удостоверение личности моряка - выдается российским гражданам для пересечения границы РФ на судне, в штат (судовую роль) которого включен владелец паспорта. Владелец паспорта моряка может в отдельных случаях выезжать за пределы РФ по данному удостоверению любым видом транспорта при наличии надлежащим образом заверенной выписки из судовой роли, т. е. паспорт моряка в этом случае действителен лишь при наличии дополнительных документов. При организации туристских поездок, как правило, посольства не работают с паспортами моряка.

Общегражданский загранпаспорт (красный) - ОЗП, по которому граждане России путешествуют в туристских целях. Здесь следует заметить, что ни чиновник при посольстве, ни дипломат не вправе выезжать в турпоездки по служебному или дипломатическому паспорту. Ни одно посольство туристскую визу в служебный (или дипломатический) загранпаспорт не поставит.

Поэтому турфирмы работают только с красными общегражданскими загранпаспортами.

Срок действия любого загранпаспорта - пять лет. Однако в ряде стран при выдаче въездной визы имеются ограничения, если до окончания действия паспорта осталось менее двух месяцев, в некоторых странах - менее шести. Если же российский гражданин выезжает в такие страны за несколько дней до окончания срока действия паспорта, то следует помнить, что российский паспортный контроль проверяет дату окончания паспорта и наличие обратного билета. И если, например, в аэропорту при прохождении паспортного контроля обнаружится несоответствие даты обратного билета сроку действия загранпаспорта, то турист будет снят с рейса. На пути таких осложнений стоят работники туристских фирм, проверяющие срок действия паспорта при оформлении туристских документов. Согласно правилам перевозки авиаперевозчики при оформлении авиабилетов также проверяют сроки действия загранпаспортов.

Ребенок, следующий с родителями, должен быть вписан в один (или в оба) из паспортов родителей. Начиная с шести лет в данный паспорт родителя должна быть вклеена фотография ребенка. Туристы-супруги, следующие с ребенком, которому на момент пересечения границы исполнилось шесть лет, также могут быть сняты с рейса при отсутствии фотографии ребенка в том паспорте родителя, в который вписан ребенок. Однако в Шереметьево-2 в подобной ситуации вопрос может быть решен быстро, если у родителей есть с собой фотография ребенка и его свидетельство о рождении, так как непосредственно при аэропорте Шереметьево-2 есть консульская служба. Дежурный консул также решает спорные вопросы, связанные с иностранными гражданами.

Ребенок может иметь собственный загранпаспорт с самого рождения. До исполнения шести лет этот паспорт оформляется как с фотографией ребенка, так и без нее (по желанию родителей), но с шестилетнего возраста фотография обязательна. Если паспорт ребенка оформлен, скажем, когда ему было три года, а срок действия паспорта - пять лет (т. е. этот срок закончится, когда ребенку будет восемь), то на момент исполнения владельцем паспорта шести лет фотография должна быть вклеена. Эту процедуру следует произвести по месту выдачи паспорта и заверить печатью органа, выдавшего паспорт.

При совершении туристских поездок в страны СНГ, а также при следовании в анклавную Калининградскую область России, российским гражданам нет необходимости иметь при себе заграничный паспорт. В данном случае достаточно заграничный паспорт. В данном случае достаточно общегражданского российского паспорта. Многие граждане России имеют до сих пор советские паспорта. Для совершения указанных поездок им необходимо оформить в своих отделениях МВД специальные вкладыши, подтверждающие российское гражданство. Если гражданин России был прописан по месту жительства до 1992 г., то вкладыш не нужен.

Визы. Во всех основных документах международных форумов в области туристского обмена отмечается, что требуется упрощение процедур выдачи въездных виз иностранным туристам. На сегодняшний день получение российскими туристами въездных (выездных) виз во многие страны обязательно, а процедура визового оформления очень сложная.

Туристская виза - это отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств, дающая право его владельцу на временный въезд на территорию государства, выдавшего ему визу, с целью туризма и отдыха. Виза на посещение страны выдается на основании **приглашения**.

Приглашения бывают:

- служебные или деловые (от иностранной организации, российской организации);
- частные (от иностранного гражданина - гражданину РФ);
- гостевые (от командированного на длительный срок за рубеж российского гражданина - своему соотечественнику);
- туристские (на поездки в целях отдыха, лечения, краткосрочного обучения, участия в спортивных соревнованиях, бизнес-семинарах).

В зависимости от приглашения выдаются различные виды виз: деловая, частная, туристская, транзитная, рабочая.

Деловая виза (бизнес-виза) выдается при оформлении приглашения организацией (иностранное юридическое лицо) организации (визополучателю) другого государства на конкретного работника этой организации с указанием цели и сроков пребывания.

Частная виза выдается при оформлении приглашения частным лицом (гражданином иностранного государства) частному лицу (визополучателю) другого государства. Приглашение оформляется в местном органе власти (в Германии, например, в полицейском управлении).

Туристская виза выдается на время, указанное в турпутевке, ваучере, приглашении на участие в семинаре, спортивном мероприятии и т. п.

Туристская виза выдается на время, указанное в турпутевке, ваучере, приглашении на участие в семинаре, спортивном мероприятии и т. п. Туристские поездки (будь то отдых, лечение, участие в соревнованиях), как правило, ограничены определенным сроком пребывания, и поэтому многократные визы здесь не выдаются.

Транзитная виза предоставляет визополучателю право проезда через третью страну в страну основного пребывания. Транзитная виза выдается посольством третьей страны на определенное количество часов после получения основной визы. Например, гражданин следует в Австрию поездом и проездом через третью страну. После получения австрийской визы им подаются документы в посольство третьей страны для получения транзитной визы.

Рабочая виза предоставляет право работы по найму за рубежом. Для получения такой визы приглашающая сторона (работодатель) заключает контракт с будущим работником, согласовывает все нюансы (условия работы, проживания, страхования) в местной иммиграционной службе, получив разрешение властей, высылает весь пакет документов будущему работнику. Гражданин с этими документами обращается в посольство для получения рабочей визы.

Возможность выдачи визы в каждой конкретной стране, в каждом конкретном случае рассматривается индивидуально. В каждом посольстве - свои требования.

Срок, на который выдается виза, зависит от приглашения, на основании которого выдается виза. При заполнении бланка приглашения принимающая сторона указывает цель посещения, предполагаемый срок пребывания и кратность (количество) посещений страны. В соответствии с этими данными посольство принимает решение о **сроке выдаваемой визы**.

Для своевременного и правильного оформления иностранных виз российским туристам работники турагентства должны хорошо знать порядок обращения по этому вопросу в иностранные посольства (консульские службы) в Российской Федерации. В иностранных посольствах установлены правила выдачи туристских въездных виз, которые различаются по срокам обращения; формулярам (анкетам), заполняемым на каждого туриста; количеству фотографий; необходимости личного посещения посольства туристами, а также по порядку приема в посольствах сотрудников турагентства и др.

Турагентство может само устанавливать деловые связи с иностранными консульскими службами, но может использовать и посреднические организации, специализирующиеся на оформлении виз. Однако второй способ ведет к удорожанию цены тура, так как за посреднические услуги приходится платить значительные суммы денег.

Выдача туристской визы производится по ходатайству туристской фирмы принимающей стороны, которая обеспечивает прием по согласованному маршруту в подтвержденные сроки.

Турфирмы делят визы на две условные группы: покупные и разрешительные.

1. Для оформления **покупных** виз достаточно собрать нужные документы и уплатить взнос. Такая виза оформляется автоматически. К странам, принимающим по таким визам, относятся, например, страны Юго-Восточной Азии. Процедура получения виз в этих странах достаточно проста и не требует от турфирм дополнительных усилий.

2. **Разрешительные** визы оформляются многими странами Шенгенского сообщества, Великобританией, США. Наличие всех необходимых и правильно оформленных документов, представленных в посольства этих стран, - это еще не гарантия успеха. Получение виз усложнено для российских туристов. Распространенными требованиями посольств этих стран являются: наличие подтверждения бронирования гостиницы и наличие обратных билетов.

Часто наших граждан приглашают на собеседование в посольство.

Оформление визы производится на срок от нескольких дней до нескольких месяцев. В ряде случаев на визе указывается пункт пересечения границы. Консульский сбор за оформление визы в разных государствах различный, и его размер постоянно меняется. В ряде случаев размер консульского сбора может составлять до 20-30 % стоимости заграничной поездки, что не соответствует рекомендациям Всемирной туристской организации (ВТО). Срок выдачи визы с момента обращения также различный - от 4 до 40 дней - и зависит от межгосударственных соглашений и сложившейся практики.

Для получения визы необходимо заполнить одну или несколько анкет и приложить к ним фотографии. Бланки визовых анкет в разных странах различные. Их форма и содержание зависят также от цели поездки и ее продолжительности. На рис. 1.2 приведена примерная структура анкетных данных туриста для получения зарубежной визы.

В анкетах ряда стран имеется предупреждение, что при въезде может быть потребовано медицинское освидетельствование. Анкеты заполняются на русском языке чернилами черного цвета или печатаются на машинке. В ряде стран (например, в Австрии, Аргентине, Австралии) детей вписывают не только в паспорт, но и в визу.

Для туристских групп и деловых поездок в ряде случаев оформляется групповая виза, которая ставится на списке туристов или деловых людей.

Следует иметь в виду, что иностранные въездные-выездные визы даются в строгом соответствии с датами организуемого тура. Поэтому перед раздачей туристам их паспортов с иностранными визами турагентство обязано проверить соответствие сроков действия виз и дат начала и окончания тура. Если эти даты не совпадают, необходимо до отъезда туристов постараться урегулировать эту проблему. Никогда нельзя отправлять туристов «на авось». Даже незначительное нарушение визового режима может привести к тому, что туристу (туристам) придется ночевать в транзитном

зале иностранного аэропорта или возвращаться назад. При этом все возникшие в связи с возвращением туристов расходы могут быть возложены на турагентство.

Турагентство обязано также предупредить всех выезжающих туристов об окончании действия иностранной визы в день завершения туристской поездки. Поэтому, если кто-либо из туристов собирается задержаться в стране после окончания тура у своих родственников, знакомых или просто пожить в гостинице за свой счет, он должен заранее продлить визу. Если такое желание, допустим, возникло у него уже во время пребывания в стране, то он должен обратиться в соответствующие официальные органы страны по вопросу продления визы за свой счет. Но в силу кратковременности туристских поездок оформить такое продление во многих странах бывает достаточно трудно.

Если же турист решит проигнорировать это требование, он тем самым становится на путь нарушения визового режима и соответствующего законодательства в стране пребывания со всеми вытекающими последствиями. При этом турагентство не несет перед туристом никакой ответственности.

Некоторые страны российские туристы могут посещать без въездных виз, например Эквадор, Колумбию, Шри-Ланку. Безвизовый режим предусмотрен при въезде в страны СНГ. В некоторые страны разрешен безвизовый въезд при наличии приглашения: в Болгарию, Венгрию, Монголию, Македонию, Польшу, Словению, Хорватию, Югославию и на Кубу.

В ряде стран (например, в Египте, Ливане, Непале, Намибии, ОАЭ, Сирии, Турции) въездные визы можно получить в пунктах прибытия. Турагентство обязано предупредить туриста, что оно не несет ответственности за возможный отказ от предоставления визы или в ее продлении. В этом случае понесенный туристом ущерб может быть компенсирован только страховой фирмой, если иное не записано в договоре страхования.

26 марта 1996 г. в Европе вступило в силу Шенгенское соглашение. Оно названо так по наименованию местечка в Люксембурге, где была встреча представителей стран - участниц сообщества, в которое входят: Германия, Бельгия, Нидерланды, Люксембург, Франция, Испания, Португалия, Италия, Греция, Швеция и Австрия. Некоторые европейские страны (например, Дания и Швейцария) решают вопрос о присоединении к Шенгенскому соглашению. Великобритания и Ирландия заняли особую позицию и в безвизовое пространство не вошли.

Если турист предполагает воспользоваться поездкой по нескольким европейским странам, то согласно Шенгенскому соглашению он, получив визу одной из стран (участницы данного Соглашения), свободно передвигается по территории остальных.

Шенгенская виза, выданная посольством одной из стран - участниц Соглашения, например Германией, позволяет находиться в Шенгенском пространстве в течение визового срока не только в Германии, но и в любой стране Шенгенского сообщества или в каждой из них поемному, но не дольше указанного в визе срока. В транзитные страны сообщества не нужно оформлять дополнительные транзитные визы (что упрощает формальности подготовки путешествия по Европе).

При этом следует обратить особое внимание на такую строку в визе, как «количество выездов». Если в вашей визе в этой графе стоит слово «многократно», то в течение визового срока вы можете совершить несколько поездок в страны Шенгенского соглашения. Если же в ней стоит цифра «1», это означает, что страну, выдавшую вам визу, вы можете посетить только один раз.

Существуют два типа шенгенских виз:

1. Краткосрочная виза для въезда в Шенгенское пространство выдается на срок от одного до девяноста дней (до трех месяцев). Она дает право беспрепятственного въезда и передвижения по территории данных стран в течение полугода, но суммарно время пребывания не должно превышать трех месяцев.

2. На один год - виза, время действия которой один год, но срок пребывания в странах Шенгенского соглашения (до 180 дней) предусматривает многократные выезды без повторного обращения в посольства. Главное - суммарное число дней, проведенных в Шенгенском пространстве. Оно определяется по штампу, который ставится на КПП первой страны, в которую вы выехали, и по штампу, полученному при выезде из этого пространства.

Въездные долгосрочные визы являются национальными. Краткосрочная единая европейская виза чаще всего выдается на срок от 15 до 40 дней со дня поступления документов и стоит 10 евро. Такая виза имеет голографические элементы и несколько степеней защиты. Отличить ее от обычной можно по второй сверху строке, где на языке страны, в посольстве которой вы оформляете документы, должно быть написано: «Шенгенские страны». Если такой строки нет, значит, у вас в руках национальная виза, дающая право на въезд только в эту страну. Анкеты на оформление визы в каждом посольстве свои, так как анкеты единого образца пока нет.

Туристы из 126 стран (включая Россию) могут воспользоваться такой визой. Льготный безвизовый порядок въезда в страны Шенгенского соглашения предоставлен Венгрии, Польше, Словакии, Чехии, Латвии, Литве, Эстонии. Их граждане могут въезжать в Шенгенское пространство без визы, только со своим национальным паспортом.

Шенгенская виза выдается на основании приглашения от вашего партнера, знакомого или родственника. Подтверждение туроператором приема, обслуживания туристов и брони на их размещение в местном отеле приравнивается к приглашению. Обращаться нужно в посольство той страны, из которой получено приглашение.

Если вас приглашает международная организация, например ЮНЕСКО, штаб-квартира которой находится в Париже, а вам нужно ехать в Германию, то в этом случае вы обращаетесь в германское посольство. Тут важна цель поездки, обязательно указанная в документах, которые подаются в посольство.

Если вы собираетесь провести большую часть поездки в одной стране, а в другую лишь ненадолго заехать, то приоритетным считается государство, основное по длительности пребывания. В это посольство вы и должны обратиться за визой.

Если у вас, скажем, два приглашения, то вы должны оформить визу в посольстве той страны, которая стоит первой в вашем маршруте.

Если у человека частное приглашение на три дня, то ему выдается национальная виза для посещения только одной страны.

Следует особо предупредить туристов о том, что если в одной из перечисленных стран человек нарушил закон и его выдворили из страны пребывания, то ему закрыт путь во все страны Шенгенской группы. В Страсбурге находится компьютерный центр, куда стекается вся информация. Если турист попал в «черный список», то ни одно посольство не выдаст ему визы до тех пор, пока страна, включившая его в этот список, не снимет запрета.

Работа с посольствами - один из самых неприятных моментов деятельности турфирм. Проблемы с визами обычно возникают в самое горячее время, когда сотрудники консульских отделов не справляются с потоком туристов. При возникновении непредвиденных сложностей туристские агентства могут обращаться в исполнительную дирекцию Российской ассоциации туристских агентств (РАТА) за помощью и за документально подтвержденной информацией. Комитет по международным вопросам РАТА при участии ГКФТ РФ информирует турфирмы по всем вопросам, касающимся выезда граждан за пределы России, а также оказывает помощь в решении проблем, связанных с выездом туристов за рубеж.

Контрольные вопросы

1. Что такое туристская виза?
2. Какие виды приглашений и виз для поездки в другую страну вам известны?
3. Каким образом оформляется туристская виза для выезда российских граждан за рубеж?
4. Какие данные туриста обычно включаются в анкету для получения зарубежной визы?
5. Как оформляется групповая виза?
6. Каковы сроки действия виз для туристских поездок?
7. Что такое шенгенская виза? Типы шенгенских виз?
8. Расскажите о правилах получения шенгенской визы.
9. В каких случаях оформляется национальная виза в страны Шенгенского соглашения?
10. Нужен ли загранпаспорт для совершения туристских поездок в страны СНГ и в Калининградскую область РФ?

Кейс 10. Анализ жизненного цикла турпродукта на примере конкретного тура

Цель работы: закрепить навыки анализа жизненного цикла турпродукта.

Задачи:

1. Какими способами и методами Вы выделите свой турпродукт из групп конкурентов, предлагающих аналогичные турпакеты?
2. Каковы будут Ваши действия на стадии внедрения тура? Ваши действия на стадии роста, зрелости, спада?

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

На основании представленной ниже экскурсионной программы по Санкт – Петербургу проведите анализ жизненного цикла данного турпродукта:

1 день

Большая обзорная экскурсия по Санкт-Петербургу.

Большая обзорная экскурсия подробно познакомит Вас с более чем трехсотлетней историей Северной столицы. Вы узнаете, как был основан город, и увидите его первые постройки, сохранившиеся до наших дней – Петропавловскую крепость и деревянный Домик Петра I. Перед Вами во всем великолепии предстанут панорамы парадных набережных Санкт-Петербурга и ансамбли центральных площадей. Вы побываете на Марсовом поле и узнаете, чем знаменит первый парк города - Летний сад; проедете по главной улице Санкт-Петербурга – Невскому проспекту,

и увидите все самые известные достопримечательности: Анничков мост, площадь Островского, Гостиный двор, Казанский собор. Вы узнаете историю создания петербургских мостов и почувствуете пульс современного города.

Экскурсионные остановки: • Стрелка Васильевского острова • Марсово поле • Площадь Островского

Пешеходная экскурсия вокруг острова Новая Голландия.

Пешеходная экскурсия рассказывает об этом модном и интересном городском парке с современной инфраструктурой, богатой историей и сохранившимися постройками петровского времени. А еще Вы узнаете, почему не желательно «лезть в бутылку».

Место окончания программы: остров Новая Голландия, ближайшая ст. метро «Адмиралтейская» **Продолжительность программы:** ~ 4 часа
2 день

Пешеходная экскурсия «Северная Венеция» с теплоходной прогулкой по рекам и каналам.

Наша экскурсия позволит Вам еще раз убедиться: Петербург не зря называют «музеем под открытым небом». Небольшое пешеходное путешествие по старинным кварталам города между Невским проспектом и рекой Фонтанкой, где почти каждое здание можно назвать памятником архитектуры, культуры и искусства, будет продолжено теплоходной прогулкой по рекам и каналам Санкт-Петербурга. Вы увидите город в «плавных разворотах» Фонтанки, Мойки, Невы и малых каналов. Над гранитными набережными возвышаются дворцы и жилые дома, особняки, мосты и решетки, разные по конструкциям и художественному оформлению. Они придают неповторимый облик нашему городу, неразрывно связанному с водными просторами Невы, малых рек и каналов.

Экскурсионные остановки: • Площадь Искусств • Кленовая аллея • Двор Шереметевского дворца

Место окончания программы: центр города

Продолжительность программы: ~ 3 часа

Кейс 11. Классифицирование турпродукта по целям и destinations путешествия

Цель работы: закрепить навыки анализа жизненного цикла турпродукта.

Задачи:

1. Как классифицируется турпродукт по целям путешествия и подробно опишите их особенности.
2. Чем отличаются программы пребывания для экскурсионной программы от программы, рассчитанной на курортный отдых?
3. Для каких туристских программ важно наличие гида-переводчика и инструктора-проводника?

Кейс 12. Разработка путеводителя по основным достопримечательностям региона европейских стран

Цель работы: Освоение технологии разработки туристического путеводителя.

Порядок выполнения работы:

1. На первоначальном этапе необходимо изучить аналоги туристических путеводителей. Определитесь с основной формой путеводителя, который станет основой для создания будущего путеводителя по региону выбранной страны.
2. Далее необходимо выявить и зафиксировать основные достопримечательности выбранного региона Германии, Австрии или Чехии, которые будут положены в основу создания путеводителя.
3. На следующей стадии работы необходимо проработать основной текст, который будет сопровождать выбранные объекты показа, внесенные в путеводитель. Текст должен отображать основную информацию об объекте (дата создания, автор, назначение и т.д.).
4. Следующим этапом является подбор иллюстраций, полномерно дающих представление об объекте представляющим интерес для туристов, путешествующих по данному региону Германии, Австрии или Чехии.
5. В конце в путеводитель рекомендуется ввести справочную информацию о том, как можно добраться до представленных объектов, часы работы музеев, стоимость входных билетов и т.д. для более полной информации представить карты городов выбранного для составления путеводителя региона Германии, Австрии или Чехии.
6. На заключительном этапе в виде вывода определите особенности организации туров по данному региону Германии, Австрии или Чехии.

Кейс 13. Разработка путеводителя по основным достопримечательностям азиатских стран

Цель работы: Освоение технологии разработки туристического путеводителя.

Порядок выполнения работы:

1. На первоначальном этапе необходимо изучить аналоги туристических путеводителей. Определитесь с основной формой путеводителя, который станет основой для создания будущего путеводителя по региону выбранной страны.
2. Далее необходимо выявить и зафиксировать основные достопримечательности выбранного региона Китая, Японии или Южной Кореи которые будут положены в основу создания путеводителя.
3. На следующей стадии работы необходимо проработать основной текст, который будет сопровождать выбранные объекты показа, внесенные в путеводитель. Текст должен отображать основную информацию об объекте (дата создания, автор, назначение и т.д.).

4. Следующим этапом является подбор иллюстраций, полномерно дающих представление об объекте представляющим интерес для туристов, путешествующих по данному региону Китая, Японии или Южной Кореи.

5. В конце в путеводитель рекомендуется ввести справочную информацию о том, как можно добраться до представленных объектов, часы работы музеев, стоимость входных билетов и т.д. для более полной информации представить карты городов выбранного для составления путеводителя региона Китая, Японии или Южной Кореи.

6. На заключительном этапе в виде вывода определите особенности организации туров по данному региону Китая, Японии или Южной Кореи.

Кейс 14. Разработка путеводителя по круизным турам по Скандинавии

Цель работы: Освоение технологии разработки туристического путеводителя.

Порядок выполнения работы:

1. На первоначальном этапе необходимо изучить аналоги туристических путеводителей. Определитесь с основной формой путеводителя, который станет основой для создания будущего путеводителя по круизам по странам Скандинавии.

2. Далее необходимо выявить и зафиксировать основные достопримечательности стран Скандинавского полуострова, которые будут положены в основу создания путеводителя.

3. На следующей стадии работы необходимо проработать основной текст, который будет сопровождать выбранные объекты показа, внесенные в путеводитель. Текст должен отображать основную информацию об объекте (дата создания, автор, назначение и т.д.).

4. Следующим этапом является подбор иллюстраций, полномерно дающих представление об объекте представляющим интерес для туристов, путешествующих по Финляндии, Швеции, Норвегии и Дании.

5. В конце в путеводитель рекомендуется ввести справочную информацию о том, как можно добраться до представленных объектов, часы работы музеев, стоимость входных билетов и т.д. для более полной информации представить карты городов: Хельсинки, Стокгольма, Осло, Копенгагена.

6. На заключительном этапе в виде вывода определите особенности путешествий по странам Скандинавии.

Кейс 15. Составление программ турпакета

Цель работы: Освоение технологии разработки туристического пакета.

Порядок выполнения работы:

Даются маршрут, перечень услуг на туре «По Золотому кольцу России» и программа обслуживания:

Маршрут: Москва (2 дня) - Ростов Великий (1 день) - Ярославль (1 день) - Кострома (1 день) - Суздаль (2 дня) - Владимир (проездом) - Москва. 11 дней/10 ночей.

Программа обслуживания:

1-й день: Прибытие группы и размещение в гостинице, обзорная экскурсия по Москве.

2-й день: Экскурсии в Московский Кремль с посещением соборов и в Третьяковскую галерею.

3-й день: Выезд в Ростов Великий. Экскурсия в Троице-Сергиеву лавру (в пути следования), прибытие в Ростов Великий и размещение.

4-й день: Обзорная экскурсия по городу, прогулки, шопинг.

5-й день: Выезд в Ярославль, прибытие и обзорная экскурсия по Ярославлю.

6-й день: Дорога в Кострому, по прибытии - обзорная экскурсия.

7-й день: Дорога в Суздаль, прибытие, размещение, обзорная экскурсия по Суздалью с посещением монастырей и соборов.

8-й день: Обзорная экскурсия по Владимиру с посещением собора. Экскурсия в Музей деревянного зодчества в Суздале.

9-й день: Возвращение в Москву, свободное время, отдых.

10-й день: Посещение московского вернисажа, экскурсия по Московскому метро.

Отъезд - на следующий день рано утром (без питания). Питание - полный пансион. Размещение в 2-местных номерах гостиниц туристского уровня.

Срок действия тура — май — сентябрь. Число человек в группе - 30. Всего групп - 13. Всего человек по маршруту - 300.

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

Кейс 16. Расчет необходимого количества мест в средствах размещения

Цель работы: Освоение технологии расчета основных услуг, входящих в турпакет.

Порядок выполнения работы:

Контрольные вопросы

1. Как условия договора туроператора с поставщиком услуг влияют на характер зависимости затрат на оплату услуг данного поставщика от объема реализованного турпродукта?
2. Какими особенностями обладает точка самоокупаемости?
3. Какие условия договора с поставщиками услуг позволяют туроператору снизить финансовые риски при переходе от высокого сезона к низкому?

Практические задания

1. Выберите иной чем в данном разделе вид турпродукта. Выберите состав услуг, включаемых в оплату, задайтесь определенными условиями бронирования и оплаты каждой услуги. Задайтесь всеми необходимыми временными и ценовыми параметрами выбранного турпродукта, а также величиной плановой прибыли за год и рассчитайте данные величины.
2. В задаче п. 1 определите величину затрат на проектирование выбранного турпродукта, при которой неразумно всю эту величину включать в затраты первого года работы с данным турпродуктом

Кейс 17. Планирование себестоимости проектируемого турпродукта

Цель работы: Освоение технологии расчета себестоимости услуг, входящих в турпакет.

Порядок выполнения работы:

Определяющим фактором выбора конкретного исходного турпродукта для создания собственного продукта является, как мы говорили, высокая востребованность и, как следствие, возможная экономическая целесообразность проектируемого продукта. Указанная целесообразность определяется предполагаемым нами высоким спросом на будущий продукт, но при этом пока не учитывались реальные затраты на создание такого турпродукта.

Прибыльность $\Pi 1$ единицы будущего турпродукта определяется разностью между ценой реализации $\Pi 1$ единицы турпродукта и себестоимостью $C1$ этой единицы

$$\Pi 1 = \Pi 1 - C1 (1)$$

А чем определяется величина себестоимости проектируемого турпродукта?

Себестоимость данного турпродукта: это сумма всех затрат производителя на производство и реализацию единицы этого турпродукта.

Если все затраты сгруппировать по их отношению к себестоимости данного турпродукта, то, во-первых, все затраты можно разделить на две группы и, во-вторых, любой конкретный вид затрат может быть отнесен либо к группе *прямых затрат*, либо к группе *косвенных затрат*.

Прямые затраты на данный турпродукт: затраты производителя этого турпродукта, которые целиком относятся именно к данному турпродукту и поэтому полностью переносятся на себестоимость этого турпродукта. (Например, в турпродукте, содержащем услуги доставки туриста в дестинацию, услугу трансфера и услугу размещения, к прямым затратам туроператора относятся затраты на оплату доставки туриста в дестинацию, затраты на оплату трансфера и оплату услуги размещения).

Косвенные затраты фирмы: любые правомерные затраты фирмы, которые не могут быть целиком отнесены ни к одному производимому фирмой турпродукту, поскольку они имеют отношение ко всем видам производимой продукции. (Например, затраты на аренду помещения для офиса фирмы, на его содержание, эксплуатацию и ремонт, оплата труда персонала турфирмы, амортизация всех видов имущества фирмы, оплата услуг всех видов используемой фирмой связи, затраты на хозяйственные нужды фирмы, на подготовку и переподготовку кадров и многое другое).

Косвенные затраты на данный турпродукт: некоторая часть общих косвенных затрат фирмы, которая условно может быть отнесена на себестоимость данного турпродукта. Существуют методы расчета той части общих косвенных затрат, которая относится к интересующему нас турпродукту.

Следовательно, величину себестоимости $C1$ данного турпродукта можно записать как

$$C1 = C1_{пр} + C1_{кос}$$

где $C1_{кос}$ – косвенные затраты на создание и реализацию единицы данного турпродукта (к ним можно отнести некоторую долю затрат, перечисленных в определении понятия «косвенные затраты»). Иными словами, $C1_{кос}$ – это та часть себестоимости данного турпродукта, которая обусловлена косвенными затратами;

$C1_{пр}$ – прямые затраты на создание и реализацию единицы данного турпродукта, то есть это часть себестоимости данного турпродукта, обусловленная прямыми затратами.

Рассмотрим более подробно расчет стоимости турпродукта.

Исходные данные. Необходимо рассчитать цену-нетто номера DBL на 7 ночей / 8 дней на одного человека с питанием НВ.

Отель предлагает туроператору следующие цены (стоимость указана в долл США в расчете на одного человека за сутки).

DBL	SNGL	TRPL	ВВ	НВ	ALL
50	60	40	5	7	12

Проживание: $50 \cdot 7 = 350$ долл. США.

Питание: $7 \cdot 8 = 56$ долл. США.

Следует уточнить, что стоимость проживания рассчитывается по количеству ночей, а стоимость питания - по количеству дней.

350 долл. США + 56 долл. США = 406 долл. США.

Цена-нетто номера DBL в расчете на одного человека (при условии двухместного проживания) на 7 ночей/8 дней с питанием НВ составляет 406 долл. США.

Опираясь на указанные выше условия, рассчитаем конечную стоимость (цену-брутто) тура в Турцию в расчете на 2-х человек при условии проживания в двухместном номере (DBL).

Дополнительные данные.

Стоимость авиабилета Москва-Анталья-Москва составляет 150 долл. США (на 1 чел.).

Групповой трансфер (аэропорт-отель-аэропорт) - 10 долл. США (на 1 чел.).

Страховка - 10 долл. США (на 1 чел.).

В программе предусмотрены 2 экскурсии - в Памуккале и в Каппадокию.

Стоимость экскурсии в Памуккале составляет 50 долл. США (на 1 чел.), в Каппадокию - 70 долл. США (на 1 чел.).

Рассчитаем прямые затраты на тур на двоих человек:

812 долл. США (406 долл. США • 2 чел. - проживание) + 300 долл. США (150 долл. США • 2 чел. - авиабилеты) + 20 долл. США (10 долл. США • 2 чел. - трансфер) + 20 долл. США (10 долл. США • 2 чел. - страховка) + 100 долл. США (50 долл. США • 2 чел. - экскурсия в Памуккале) + 140 долл. США (70 долл. США • 2 чел. - экскурсия в Каппадокию) = 1392 долл. США

Предположим, что фирма закладывает лишь 10% косвенных затрат в стоимость тура:

10% от 1392 = 139,2 долл. США

Цена-нетто составляет 1392 долл. США + 139,2 долл. США = 1531,2 долл. США.

Далее необходимо рассчитать цену-брутто (т.е. конечную стоимость тура). Для этого к цене-нетто нужно прибавить 30%, а к той сумме, которая после этого получится, прибавить 10% комиссионного сбора агентствам:

1531,2 долл. США + 30% = 1990,56 долл. США.

1990,56 долл. США + 10% = 2189 долл. США.

2189 долл. США - цена-брутто (т.е. конечная стоимость тура), в которую включены и прибыль туроператора и агентское вознаграждение.

Рассчитайте стоимость представленного туристского продукта

Кейс 18. Расчет стоимости тура выездного туризма

Цель работы: Освоение технологии расчета тура.

Порядок выполнения работы:

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

поездку болельщиков на чемпионат мира по футболу. Пакет услуг включает:

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

§ размещение в гостинице и питание;

§ трансферы;

§ посещение матчей с участием сборной России, финального матча;

§ оформление виз, страховок.

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

Кейс 19. Расчет стоимости тура въездного туризма

Цель работы: Освоение технологии расчета тура.

Порядок выполнения работы:

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

Кейс 20. Составление анкеты для опроса респондентов для определения качества услуг

Цель работы: Освоение технологии составления анкеты для выявления потребностей туристов в новых турпродуктах.

Порядок выполнения работы:

Виды анкетирования.

По числу респондентов:

- Индивидуальное анкетирование (один респондент);
- Групповое анкетирование (несколько респондентов). Методическая и организационная разновидность группового анкетирования -

аудиторное анкетирование, состоящее в одновременном заполнении анкет группой людей, собранных в одном помещении в соответствии с правилами выборочной процедуры;

- **Массовое** анкетирование (от сотни до тысяч респондентов).

По полноте охвата:

Сплошное (опрос всех представителей выборки); **Выборочное** (опрос части выборки).

По типу контактов с респондентом:

Очное (в присутствии исследователя-анкетёра); **Заочное** (анкетёр отсутствует):

Рассылка анкет по почте; Публикация анкет в прессе; Публикация анкет в Интернете; Вручение и сбор анкет по месту жительства, работы и т. д.

Этапы проведения анкетирования.

Шаг 1. Выявление цели анкетирования.

Шаг 2. Подбор целевой аудитории.

Шаг 3. Составление анкеты.

Шаг 4. Тестирование анкеты.

Шаг 5. Проведение анкетирования и повторная проверка анкеты.

Необходимо произвести:

- постановку целей;
- анализ вопросов и выдвижение гипотез;
- формулирование вопросов и вариантов ответов;
- разработку выборки;
- выбор способа анкетирования.

Анкета, состоит из:

- **вводной части**, содержащей обращение к респонденту, разъясняющее цели опроса, указание о правилах заполнения, адресат использования полученных данных;

· как правило, анкета начинается с, так называемой, **паспортички**, где респондента просят сообщить о себе некоторые сведения (например, пол, возраст, уровень образования, место работы, жительства, семейное положение, количество детей и т. д.);

- затем в анкете идут **основные вопросы**. Их не должно быть много (на весь опрос **не более**). Они должны быть сформулированы соответствующим образом (о чём говорится ниже).

В заключение анкеты требуется поблагодарить респондента.

Первый этап в разработке - определение содержания анкеты.

Это может быть набор вопросов о фактах жизнедеятельности опрашиваемого (его знаниях, гражданском состоянии, его действиях в прошлом и настоящем и пр.) или же о его мотивах, оценках, отношениях. Если нужно знать также интенсивность мнения, то в формулировку вопроса включается соответственная шкала оценок.

Второй этап в разработке анкеты - выбор нужного типа вопросов.

Вопросы могут быть:

1. По форме:

Открытые - позволяют строить ответ согласно желаниям опрашиваемого как по содержанию, так и по форме (предполагают произвольный ответ). В таких вопросах отсутствует желание навязать определенный ответ. Информация в этом случае получается более полная (и в этом их плюс), а обработка и интерпретация затруднены, неоднозначны, что затрудняет сравнение ответов разных испытуемых. Кроме того, такие анкеты требуют большего времени выполнения.

Кроме того, они могут быть неоднозначно интерпретированы. Поэтому при анкетировании их значительно реже используют.

Закрытые - предусматривают готовые варианты ответов, допускающими обычно лишь ответы "да" или "нет". Респондент, выбравший вариант, который более других соответствует мнению респондента, отмечает его в перечне вопросов галочкой. Если фиксированное количество вариантов ответов составляет два, такой вопрос называется **дихотомическим**. Другим типом вопросов с фиксированными вариантами ответов является **шкала ответов**. Например, задан вопрос: как часто вы покупаете ветчину? Варианты ответа:

- никогда
- изредка
- иногда
- часто

Несомненным преимуществом закрытых вопросов является единообразие ответов и относительная лёгкость обработки данных, а недостатком - менее точная интерпретация, приближенный вариант ответа, отсутствие необходимого варианта ответа.

Полузакрытые вопросы - содержат наряду с готовыми вариантами ответов возможность изложения своего варианта ответа, в формулировке типа: Изложите свой вариант, если нет нужного Вам варианта ответа.

2. По функции вопросы могут быть:

- основными
- наводящими
- контрольными
- уточняющими и пр.

Тип вопроса может влиять на полноту и правдивость ответа.

Требования к формулированию вопросов:

- они должны быть понятны для исследуемой категории людей;
- лаконичны;
- исключать двусмысленность в понимании;

- не раздражать, не унижать достоинства;
- хорошо и чётко напечатаны.

Последний этап в составлении анкеты связан с определением количества и порядка задаваемых вопросов. Последовательность вопросов различна для разных типов анкетного опроса.

Кейс 21. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов

Цель работы: Освоение технологии бронирование туруслуг.

Порядок выполнения работы:

Поскольку мы рассматриваем технологию создания турпродукта на основе разработанного туроператором набора услуг и программы их предоставления, то есть рассматриваем пакетные турпродукты, необходимо выяснить, какими вариантами бронирования пользуются туроператоры при решении вопроса доставки туристов в дестинацию и обратно, при размещении туристов в средствах размещения, при организации трансферов, экскурсий и т. д.

Начнем с наиболее ответственного момента, связанного с размещением туристов в отелях, пансионатах, домах отдыха и т. п.

Бронирование мест в средствах размещения

Как забронировать отель

1. Системы бронирования отелей и поисковики отелей

1. Системы бронирования отелей и поисковики отелей



2. **Системы бронирования отелей** — огромные каталоги, где собраны сотни тысяч отелей. Подобных систем существует как минимум несколько десятков. Самыми крупными на русскоязычном рынке являются такие бренды, как booking.com, ostrovok.ru и agoda.com, а лидером международного является всё тот же booking.com (к нему вплотную подбираются expedia.com, hotels.com и venere.com). Как видите, мы насчитали уже шесть систем, хотя есть и другие — не такие раскрученные, но это не означает, что у них не бывает



интересных предложений. Поэтому, чтобы не посещать каждую систему бронирования (в надежде найти лучшую стоимость), появились специальные поисковики отелей.

3. **Поисковики отелей** — системы-агрегаторы, которые выполняют поиск отелей по сайтам бронирования, сравнивают и выбирают лучшие предложения, чтобы турист быстрее мог сделать окончательный выбор. То есть поисковики не занимаются оказанием услуг



по бронированию — их дело поиск и сравнение отелей. Сама же процедура бронирования происходит на соответствующем сайте системы бронирования. Подобных русскоязычных поисковиков отелей всего два — HotelCombined.com и Hotellook.ru. Естественно, их использование позволяет не только существенно экономить время, но и бронировать отели дешевле.

4. Важные моменты при бронировании отелей онлайн

Стоимость номера

5. При поиске номера в отеле обращайтесь внимание на любую информацию, особенно на текст мелким шрифтом. Будьте внимательны, некоторые системы онлайн-бронирования отелей указывают стоимость номеров без учёта налогов и сборов. Такие хитрые тарифы очень часто встречаются у agoda.com и hotels.com. Чтобы узнать реальную стоимость номера, необходимо начать процедуру бронирования, но остановиться на этапе ввода реквизитов банковской карты (если нужны личные данные, можно ввести заведомо неверные).

6. Отмена бронирования отеля



Бронирование отеля онлайн не исключает возможности отказаться от номера. При заблаговременной отмене услуга является бесплатной. Однако если времени до заезда остаётся немного (как правило, 5-10 дней до заселения), тогда турист обязан оплатить **штраф** за отмену бронирования. Встречаются варианты, когда дата установлена предпоследним днём заезда. Именно такие условия бронирования пользуются наибольшим спросом у опытных туристов. Величина штрафа, как правило, равна стоимости одних суток проживания в отеле.

7. Оплата бронирования отеля



При оплате забронированного номера возможны два варианта: предоплата (то есть, оплата в момент бронирования) и оплата по факту проживания (в день заезда или в день выезда). При этом для бронирования, которое оплачивается по факту проживания, применяется такая вынужденная мера, как блокировка определённой суммы денег на банковской карте (с целью удостовериться в намерениях туриста, а также гарантировать оплату возможной отмены бронирования). Ещё раз напоминаем, что предоплата и блокировка вещи разные. Предоплата — это списание средств с карты туриста, а блокировка — «замораживание» средств, которые в последствии будут «разморожены» и вернутся на счёт в течение 5-30 дней (в зависимости от банка). Условия и размер суммы блокировки определяются каждым отелем в отдельности (как правило, величина равняется стоимости одних суток проживания). Моменты блокировки тоже различаются — иногда она приходится на день бронирования, а иногда происходит за 5-10 дней до заезда. В некоторых случаях отель может заблокировать символическую сумму (например, 1 евро), только чтобы проверить, действительна ли банковская карта будущего постояльца.

- booking.com — система бронирования, оплата в которой происходит по факту проживания;
- agoda.com и hotels.com — системы бронирования, в которых необходима предоплата;
- ostrovok.ru — система бронирования, в которой клиент может самостоятельно выбрать один из двух вариантов (разница в цене составляет 3-15%).

Посмотрите результаты поиска по фотографиям отеля и его номеров. Некоторые туристы даже используют сервис Street View от Google Maps, чтобы «побродить» вокруг отеля.

Кейс 22. Разработка природоведческой экскурсии по региону России

Цель работы: Освоение технологии разработки технологической карты экскурсии.

Порядок выполнения работы:

1. Ознакомиться с ГОСТ Р-50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристических услуг»;
2. Разработать технологическую карту природоведческой экскурсии по одному из регионов России.
- 3.1 Разработку и заполнение технологической карты начинайте с определения региона и города (нескольких городов) России, по которым будет составлен маршрут;
- 3.2 Продолжительность экскурсии 2 дня, экскурсионное обслуживание должно начинаться у экскурсантов по графику не позднее 10 утра и заканчиваться – не ранее 18.00;
- 3.3 Тема экскурсии – природоведческая;
- 3.4 В технологической карте (Рис. 1) необходимо заполнить:
 - «Участки (этапы) перемещения по маршруту» указываются места, по которым должна проезжать или проходить экскурсионная группа. Первым указывается пункт (улица, площадь и др.), где целесообразно озвучить вступление. Следующим - отрезок маршрута, на котором освещается первая подтема экскурсии. Далее перечисляются по порядку участки между другими объектами показа.
 - «Места остановок» – графа для обозначения точек (площадок) маршрута, где предусмотрены остановки у объекта, выходы группы из транспортного средства или осмотр объекта без выхода.
 - «Объект показа» зрительная основа экскурсии. В графе указываются основные и дополнительные экскурсионные объекты, которые являются предметом показа на остановке, во время проезда к следующей остановке или при передвижении пешеходной группы от объекта к объекту.
 - «Продолжительность» – графа для указания времени, необходимого для: а) показа объекта и рассказа о нем, в) самостоятельного осмотра объекта экскурсантами, в) продвижения к следующей остановке экскурсии. Сумма времени, указанная в графе, равна общей продолжительности экскурсии.
 - «Наименование подтем и перечень основных вопросов» раскрывает суть каждой подтемы. Наименование подтем должно отражать смысл разделов экскурсии, в каждом из которых рассматривается определенное количество экскурсионных объектов. Основные вопросы определяют логичность и последовательность материала подтемы. Количество подтем зависит от темы, цели, наличия экскурсионных объектов и от состава группы экскурсантов. Следует стремиться к сокращению числа подтем, более тщательно продумывать основные вопросы каждой из них.
 - «Организационные указания» – записи графы носят рекомендательный характер:
 1. поведения экскурсантов в сооружениях культового назначения, местах поклонения и др.;
 2. выполнении санитарно-гигиенических требований;

3. передвижении экскурсионной группы;
4. обеспечении безопасности на маршруте;
5. бережном отношении к природе, памятникам культуры.

- «Методические указания» – конкретные методические приемы проведения экскурсии (показа, рассказа, особые приемы).

Использование тех или иных приемов позволяет достичь цели экскурсии, выполнить ее задачи, раскрыть содержание темы. Методические приемы могут применяться в комплексе, поскольку они взаимообусловлены, иногда переходят один в другой. Роль методических приемов изменяется в зависимости от темы, цели, содержания экскурсии. Основные и дополнительные приемы могут меняться местами. В данной графе излагаются также логические переходы, значимые для построения основной части экскурсии, – средства объединения одной подтемы с другой и всех подтем в единое целое.

Технологическая карта экскурсии

Тема экскурсии _____

Вид экскурсии _____

Протяженность (км.) _____

Продолжительность (час.) _____

Автор-разработчик _____
(автор, коллектив авторов, предприятие)

Содержание экскурсии _____

Маршрут(ы) экскурсии _____

Участки перемещения по маршруту	Места остановок	Объекты показа	Продолжительность	Наименование подтем и перечень основных вопросов	Организационные указания	Методические указания
1	2	3	4	5	6	7

Рисунок 1. Бланк технологической карты экскурсии

Кейс 23. Разработка экологического тура по региону России

Цель работы: Освоение технологии разработки технологической карты экскурсии.

Порядок выполнения работы:

3. Ознакомиться с ГОСТ Р-50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристических услуг;

4. Разработать технологическую карту экологического тура по одному из регионов России.

3.1 Разработку и заполнение технологической карты начинайте с определения региона и города (нескольких городов) России, по которым будет составлен маршрут;

3.2 Продолжительность тура 2 дня, экскурсионное обслуживание должно начинаться у экскурсантов по графику не позднее 10 утра и заканчиваться – не ранее 18.00;

3.3 В технологической карте (Рис. 1) необходимо заполнить:

- «Участки (этапы) перемещения по маршруту» указываются места, по которым должна проезжать или проходить экскурсионная группа. Первым указывается пункт (улица, площадь и др.), где целесообразно озвучить вступление. Следующим - отрезок маршрута, на котором освещается первая подтема экскурсии. Далее перечисляются по порядку участки между другими объектами показа.

- «Места остановок» – графа для обозначения точек (площадок) маршрута, где предусмотрены остановки у объекта, выходы группы из транспортного средства или осмотр объекта без выхода.

- «Объект показа» зрительная основа экскурсии. В графе указываются основные и дополнительные экскурсионные объекты, которые являются предметом показа на остановке, во время проезда к следующей остановке или при передвижении пешеходной группы от объекта к объекту.

- «Продолжительность» – графа для указания времени, необходимого для: а) показа объекта и рассказа о нем, в) самостоятельного осмотра объекта экскурсантами, в) продвижения к следующей остановке экскурсии. Сумма времени, указанная в графе, равна общей продолжительности экскурсии.

- «Наименование подтем и перечень основных вопросов» раскрывает суть каждой подтемы. Наименование подтем должно отражать смысл разделов экскурсии, в каждом из которых рассматривается определенное количество экскурсионных объектов. Основные вопросы определяют логичность и последовательность материала подтемы. Количество подтем зависит от темы, цели, наличия экскурсионных объектов и от состава группы экскурсантов. Следует стремиться к сокращению числа подтем, более тщательно продумывать основные вопросы каждой из них.

- «Организационные указания» – записи графы носят рекомендательный характер:

1. поведения экскурсантов в сооружениях культового назначения, местах поклонения и др.;
2. выполнении санитарно-гигиенических требований;
3. передвижении экскурсионной группы;
4. обеспечении безопасности на маршруте;

5. бережном отношении к природе, памятникам культуры.

- «Методические указания» – конкретные методические приемы проведения экскурсии (показа, рассказа, особые приемы).

Использование тех или иных приемов позволяет достичь цели экскурсии, выполнить ее задачи, раскрыть содержание темы. Методические приемы могут применяться в комплексе, поскольку они взаимообусловлены, иногда переходят один в другой. Роль методических приемов изменяется в зависимости от темы, цели, содержания экскурсии. Основные и дополнительные приемы могут меняться местами. В данной графе излагаются также логические переходы, значимые для построения основной части экскурсии, – средства объединения одной подтемы с другой и всех подтем в единое целое.

Технологическая карта экскурсии

Тема экскурсии _____

Вид экскурсии _____

Протяженность (км.) _____

Продолжительность (час.) _____

Автор-разработчик _____

(автор, коллектив авторов, предприятие)

Содержание экскурсии _____

Маршрут(ы) экскурсии _____

Участки перемещения по маршруту	Места остановок	Объекты показа	Продолжительность	Наименование подтем и перечень основных вопросов	Организационные указания	Методические указания
1	2	3	4	5	6	7

Рисунок 1. Бланк технологической карты экскурсии

Кейс 24. Разработка исторической экскурсии по региону России

Цель работы: Освоение технологии разработки технологической карты экскурсии.

Порядок выполнения работы:

5. Ознакомиться с ГОСТ Р-50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристических услуг;

6. Разработать технологическую карту исторической экскурсии по одному из регионов России.

3.1 Разработку и заполнение технологической карты начинайте с определения региона и города (нескольких городов) России, по которым будет составлен маршрут;

3.2 Продолжительность экскурсии 2 дня, экскурсионное обслуживание должно начинаться у экскурсантов по графику не позднее 10 утра и заканчиваться – не ранее 18.00;

3.3 Тема экскурсии – историческая;

3.4 В технологической карте (Рис. 1) необходимо заполнить:

- «Участки (этапы) перемещения по маршруту» указываются места, по которым должна проезжать или проходить экскурсионная группа. Первым указывается пункт (улица, площадь и др.), где целесообразно озвучить вступление. Следующим - отрезок маршрута, на котором освещается первая подтема экскурсии. Далее перечисляются по порядку участки между другими объектами показа.

- «Места остановок» – графа для обозначения точек (площадок) маршрута, где предусмотрены остановки у объекта, выходы группы из транспортного средства или осмотр объекта без выхода.

- «Объект показа» зрительная основа экскурсии. В графе указываются основные и дополнительные экскурсионные объекты, которые являются предметом показа на остановке, во время проезда к следующей остановке или при передвижении пешеходной группы от объекта к объекту.

- «Продолжительность» – графа для указания времени, необходимого для: а) показа объекта и рассказа о нем, в) самостоятельного осмотра объекта экскурсантами, в) продвижения к следующей остановке экскурсии. Сумма времени, указанная в графе, равна общей продолжительности экскурсии.

- «Наименование подтем и перечень основных вопросов» раскрывает суть каждой подтемы. Наименование подтем должно отражать смысл разделов экскурсии, в каждом из которых рассматривается определенное количество экскурсионных объектов. Основные вопросы определяют логичность и последовательность материала подтемы. Количество подтем зависит от темы, цели, наличия экскурсионных объектов и от состава группы экскурсантов. Следует стремиться к сокращению числа подтем, более тщательно продумывать основные вопросы каждой из них.

- «Организационные указания» – записи графы носят рекомендательный характер:

1. поведения экскурсантов в сооружениях культового назначения, местах поклонения и др.;

2. выполнении санитарно-гигиенических требований;

3. передвижении экскурсионной группы;

4. обеспечении безопасности на маршруте;

5. бережном отношении к природе, памятникам культуры.

- «Методические указания» – конкретные методические приемы проведения экскурсии (показа, рассказа, особые приемы).

Использование тех или иных приемов позволяет достичь цели экскурсии, выполнить ее задачи, раскрыть содержание темы. Методические приемы могут применяться в комплексе, поскольку они взаимообусловлены, иногда переходят один в другой. Роль методических приемов изменяется в зависимости от темы, цели, содержания экскурсии. Основные и дополнительные приемы могут меняться местами. В данной графе излагаются также логические переходы, значимые для построения основной части экскурсии, – средства объединения одной подтемы с другой и всех подтем в единое целое.

Технологическая карта экскурсии

Тема экскурсии _____

Вид экскурсии _____

Протяженность (км.) _____

Продолжительность (час.) _____

Автор-разработчик _____
(автор, коллектив авторов, предприятие)

Содержание экскурсии _____

Маршрут(ы) экскурсии _____

Участки перемещения по маршруту	Места остановок	Объекты показа	Продолжительность	Наименование подтем и перечень основных вопросов	Организационные указания	Методические указания
1	2	3	4	5	6	7

Рисунок 1. Бланк технологической карты экскурсии

Кейс 25. Разработка концепции экологической тропы

Цель работы: Разработка концепции экологической тропы, ориентированной на конкретную целевую группу.

Целевые группы:

Экологическая (учебная) тропа – это маршрут, специально оборудованный для проведения познавательной экскурсии, а также регулирования рекреационных нагрузок на природные территории.

Основным критерием классификации познавательных троп является их назначение.

1) Прогулочно-познавательные тропы имеют протяженность 4-8 км. Маршрут пролегает преимущественно на природе, обычно вблизи городов и курортных центров. На таких маршрутах затрагиваются вопросы взаимоотношения природы и человека, влияния хозяйственной деятельности на природу.

2) Познавательно-туристические тропы. Их протяженность колеблется от нескольких десятков до нескольких сотен километров. Тропы такого типа прокладываются в зонах активного отдыха с малой плотностью населения, а также вблизи заповедников и национальных парков или в границах последних. Среди этого типа есть маршруты —выходного дня средней протяженности 20-30 км с местом для ночлега. Есть маршруты, рассчитанные для прохождения группой туристов в течение отпуска. Характер движения может быть различным: пешком, на лошадях, водным транспортом или комбинированным. Прохождение может осуществляться под руководством опытных проводников или самостоятельно.

3) Учебные экологические тропы являются наиболее специализированными маршрутами для целей обучения. Их протяженность редко превышает 2 км из расчета проведения учебных экскурсий до 3 часов. Такие тропы рассчитаны в первую очередь на посещение их учащимися.

Основные требования, предъявляемые к выбору маршрута:

- Привлекательность. Складывается из красоты природы, ее своеобразия и разнообразия.
- Доступность для посетителей.
- Информативность, т.е. способность удовлетворять познавательные потребности людей. Для повышения информативности тропы оборудуются специальные щиты, знаки и указатели, печатаются буклеты.

Создание учебных троп направлено на решение следующих задач:

- экологическое обучение и воспитание,
- отдых посетителей,
- сохранение природы в прилегающей зоне.

Учебные тропы можно классифицировать по разным критериям: прежде всего по длине маршрута и продолжительности прохождения. Учебные тропы могут быть линейными, кольцевыми и радиальными. Можно различать тропы по трудности прохождения.

Обычно учебные тропы предназначены для пешеходов, однако, иногда создаются тропы для водных туристов, велосипедистов, любителей верховой езды и даже для автомобилистов. Иногда по ходу маршрута способ передвижения может меняться.

Порядок выполнения работы:

- 1 Оценить информационные, познавательные и рекреационные потребности предложенных целевых групп.
- 2 Выбрать целевую группу и определить основные требования к маршруту.
- 3 Выбрать территорию для проектирования маршрута тропы (например, окрестности парка Горького, оз. Лебяжье, Юдинского карьера и т.д.).
- 4 Провести обследование территории и составить перечень природных и исторических достопримечательностей, отметить их на плане, наметить соединяющий их маршрут (Прокладывать тропу следует с изгибами – по петляющей тропе идти интереснее и в то же время тропа не должна иметь траекторию, позволяющую туристу срезать путь по необорудованной территории).
- 5 Исходя из особенностей выбранного маршрута дать название тропе.
- 6 Разработать путеводитель по экологической тропе. Информация должна быть точной, интересной, краткой и доступной для выбранной целевой группы.
- 7 Наметить способы продвижения разработанной тропы как туристского продукта на рынок.

Кейс 26. Разработка рекламного флаера для туристского предприятия

Цель работы: Освоение технологии создания рекламной продукции в формате рекламного флаера.

Порядок выполнения работы:

- **Определите целевую аудиторию.** Общий стиль должен соответствовать прежде всего ее интересам. Ретро или современность, классика или провокация, фамильярное или уважительное обращение — от того, насколько эффективно вы достигнете до клиентов, зависит успех в продвижении бизнеса.
- **Сделайте акцент на визуале.** Вряд ли люди, которым вручили рекламу на входе в кафе, будут долго ее рассматривать: ваша задача — быстро привлечь их внимание. Проще всего это сделать при помощи яркого изображения. Что это будет — фото, иллюстрация или графика — решать вам.
- **Придумайте броский заголовок.** Коротко, четко и внятно сообщите, что вы предлагаете. Это позволит удержать внимание потенциальных клиентов.
- **Не перегружайте текстом.** Сообщите только главное, используя крупный разборчивый шрифт. Добавьте призыв к действию и предложите позвонить, перейти на сайт или в соцсети за дополнительной информацией. И не забудьте оставить контактные данные.
- **Оформите в фирменном стиле.** Позаботьтесь о том, чтобы ваш бренд узнавали даже по флаеру: фирменным цветам, шрифту или логотипу. В создании айдентики поможет онлайн-сервис Logaster: в пару кликов здесь легко сгенерировать эмблему и паттерн, который может стать фоном листовки.
- **Пообещайте выгоду.** Объясните потребителям, зачем им взаимодействовать с брендом: предложите скидку на услуги, бесплатный кофе или что-то еще. Эта информация должна быть заметной.

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Проблемы и перспективы развития информационного обеспечения туризма.
2. Российский и зарубежный опыт использования возможностей Интернета в туризме.
3. Интернета для продвижения туристских дестинаций.
4. Зарубежный опыт информационного обеспечения.
5. Автоматизация туристских фирм.
6. Интернет-сайт туроператора как инструмент продвижения туруслуг.
7. Формы и особенности работы туроператоров выездного туризма
8. Особенности работы туроператора на внутреннем и въездном направлениях
9. Условия осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации.
10. Государственный надзор в сфере туристской деятельности
11. Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ»
12. Требования к предоставляемому финансовому обеспечению ответственности туроператора. Договор страхования ответственности туроператора
14. Принципы сегментирования туристского рынка
15. Способы исследования предпочтений потребителей туристского продукта
16. Правила проведения опроса и анкетирования потенциальных потребителей
17. Методы проведения предложений на туристском рынке
18. Туристский продукт: понятие, виды, уровни, стадии создания
19. Популярные туристские порталы.
20. Электронные туристские агентства в Интернете.
21. Принципы отбора туристских услуг для формирования турпродукта
22. Технология формирования турпродукта
23. Виды турпродукта
24. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень экзаменационных вопросов

1. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров

2. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства
3. Условия осуществления туроператорской деятельности в РФ
4. Единый федеральный реестр туроператоров
5. Требования к безопасности в туроперейтинге
6. Классификация туров
7. Особенности разработки программы обслуживания туристов
8. Проектирование туристских услуг
9. Заключение договоров с поставщиками услуг
10. Составление договорного плана тура
11. Технологические схемы работы туроператора с авиапредприятиями
12. Чартерные перевозки в туризме
13. Технологические схемы работы туроператора с гостиничными предприятиями
14. Технологические схемы работы туроператора с железнодорожными предприятиями
15. Технологические схемы работы туроператора со страховыми компаниями
16. Виды страхования в туризме
17. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами
18. Классификация агентов и агентских сетей
19. Стратегии создания агентских сетей
20. Способы стимулирования деятельности агентов
21. Особенности ценообразования в туризме
22. Методы ценообразования в туризме
23. Себестоимость туристского продукта
24. Формирование цены туристского продукта
25. Этапы разработки туристского продукта
26. Проектирование туристских услуг
27. Разработка технологической документации к туру
28. Технологическая карта туристского маршрута
29. Технология приглашения туроператором иностранных туристов РФ
30. Порядок оформления туристской визы в Россию
31. Регистрация иностранных граждан на территории РФ
32. Особенности разработки программы обслуживания для иностранных туристов
33. Причины возникновения конфликтов между туроператором и клиентом
34. Методы предупреждения конфликтов между туроператором и клиентом
35. Назначение виды, содержание каталога туроператора
36. Интернет-сайт туроператора
37. Характеристика туристских порталов, используемых в работе туроператора
38. Основные направления использования Internet в туризме и индустрии гостеприимства
39. Значение информационных технологий в туризме
40. Модель переговоров в туроперейтинге
41. Правила ведения деловой переписки в сфере туризма и гостеприимства
42. Особенности ведения переговоров с иностранными партнерами
43. Современное состояние развития туристской деятельности в РФ
44. Основные предпочтения российских туристов во внутреннем туризме
45. Основные туристско-рекреационные зоны и центры Российской Федерации
46. Объекты всемирного природного и культурного наследия ЮНЕСКО в РФ
47. Особые экономические зоны туристско-рекреационного типа в РФ
48. Современное состояние санаторно-курортного и туристско-рекреационного комплекса РФ

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний обучающихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

- При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного

тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является экзамен. Экзамен проводится в виде устного или письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 3 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.