Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Тарасенко Лидия Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 12.11.2026 08:04:52
Уникальный программный ключ:
974f72a491e038b845779dd763f1d39f2c9a525f

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Рассмотрено и одобрено
на заседании педагогического совета
Протокол №2
От «29» августа 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО «ПОО» «ФЭК»
_____ Л.А. Тарасенко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству

Симферополь
2025 г.

МДК 02.01. Предоставление туроператорских услуг
Тема 1.1. Туроператор как субъект туристского рынка

Практическая работа № 1

Цель работы: исследование туристского рынка и ознакомление с его субъектами
Перечень основных терминов: туристский рынок, субъекты туристского рынка, организаторы туризма, туристская услуга, поставщики туристских услуг, турпродукт
Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет
Вопросы и задания:
Задание 1. Изучить основные положения Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), и ответить на следующие вопросы:

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

Задание 2. Подготовка презентаций на тему: «Поставщики туруслуг» (поставщик на выбор).
Задание 3. Составление схем: «Субъекты туристского рынка»; «Место туроператора на туристском рынке», «Продвижение туристских услуг на рынке».

Тема 1.2. Профиль работы туроператораПрактическая работа № 2

Цель работы: исследование туристского рынка и ознакомление с функциями и профилем работ туроператора.
Перечень основных терминов: туроператор, профиль деятельности, турпродукт
Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, каталоги туроператоров, компьютерный класс с доступом в Интернет
Вопросы и задания:
Задание 1. Посмотреть вебинар туроператора по одному из направлений.
Задание 2. Освоение навыков работы с сайтом http://www.russiatourism.ru/ и сайтами туроператоров. Составить таблицу видов деятельности и направлений крупных туроператоров Республики Крым.

Тема 1.3. Работа структурных подразделений туроператораПрактическая работа № 3

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

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

Вопросы и задания:

Задание 1. Составить схему организационной структуры крупного туроператора.

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

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

Вопросы к проверочной работе №1 «Основы туроперейтинга»

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

Тема 2.1. Туристский продукт и этапы его разработки
Практическая работа № 4

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

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

Вопросы и задания:

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

Задание 2. Ответить на следующие вопросы:

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

Задание 3. Составить схему «Этапы разработки турпродукта»

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

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

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

Вопросы и задания:

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

Задание 2. Разработка проекта тура с учетом наличия туристско-рекреационных ресурсов.

Тема 2.3. Достоинства и недостатки сегментов по транспортному принципу Практическая работа № 6

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

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

Вопросы и задания:

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

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

Тема 2.4. Идентификация поставщиков туристских услуг и составлениедоговорного плана Практическая работа № 7

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

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

Вопросы и задания:

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

Задание 2. Правила отбора поставщиков туруслуг – идентификация.

Тема 2.5. Схемы сотрудничества туроператора с поставщиками туруслуг Практическая работа № 8 Составление плана тура. Практическая работа № 9 Составить письмо-запрос поставщикуо наличии мест и их стоимости для определенной группы туристов на определенные даты

1. Какие типы сотрудничества туроператора с другими предприятиями индустрии туризманаиболее распространены на международном туристском рынке?
2. Какие типы договорных отношений туроператора и гостиницы в наше время наиболее популярны при организации пляжных (экскурсионных, событийных и др.) и почему?
3. Какой вариант получения мест в средствах размещения является для туроператора

выгодным во всех отношениях?

4. Почему получение туроператором более мягких условий договора со средством размещения всегда ведет к увеличению цены приобретаемой услуги?

5. Почему получение мест на условиях повышенной комиссии, на условиях приоритетного бронирования и по разовым заявкам не связаны с финансовым риском для туроператора?

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

Задание 3. Составить договорной план для нового турпродукта.

Договорной план

Наименование поставщика	**Краткая характеристика/ Предоставляемые услуги**	**Контактнаяинформация**
Экскурсионное агентство		
Транспортное предприятие		
Гостиница		
Предприятие питание		
Казино		
Спортивная организация		

Тема 2.6. Ценообразование турпродуктаПрактическая работа № 10

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

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

Вопросы и задания:

Задание 1. Ответить на вопросы:

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

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

Задание 3: Расчет проекта тура.

1. Выбрать вид турпродукта.
2. Выбрать состав услуг, включаемых в оплату.

3. Рассчитать стоимость тура на 2 чел на 7н/8дн с выбранными услугами.
4. Расчеты оформляются в виде таблицы:

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

5. Курс валюты в рублях можно взять на текущую дату.

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

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

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

Вопросы и задания:

Задание 1. Составление программы нового тура.

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

Технологическая карта тура

_____

(наименование туроператора)

на__200__г.
Название тура _____
Основные пункты маршрута _____

I. Основные показатели маршрута

Вид тура
Километраж маршрута*
Продолжительность маршрута в днях (календарных)
Число туристов в рейсе (группе)

II. Содержание программы обслуживания и график движения по маршруту

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

ВСЕГО:

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

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

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

Вопросы к проверочной работе №2 «Разработка турпродукта»

1. Что такое «мягкий блок»?

а) повышенная комфортность

б) текущее бронирование без предоплатыв) авиабилеты на пиковые даты

2. Что такое «жесткий блок»?

а) экономичные условия перевозки

б) 100%-ная предоплата бронирования

в) авиарейс без питания на борту

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

а) затраты на производство тура

б) цены конкурентов на
аналогичный продуктв) уровень
спроса на данный турпродукт

г) комиссионное вознаграждение агента

д) экономическая и политическая
ситуация в странее) топливный сбор

ж) имидж фирмы

Тема 3.1. Продвижение турпродукта

Практическая работа № 12 Правила разработки коммерческогопредложения/ презентации.

Практическая работа № 13 Развитие навыков работы с сайтамитуроператоров

Перечень основных терминов: схема сбыта, турагент, посредник
Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе
Вопросы и задания:
Задание 1. Изучить основные инструменты продвижения турпродукта.
Стимулирование продаж и пропаганда.
Задание 2. Составить схему сбыта туристского продукта для крупного туроператора. Перечислить всех посредников в доведении турпродукта до конечного потребителя. Обосновать выбор схемы сбыта. Конструктивная критика студентами представленных схем сбыта. Выделение преимуществ и недостатков представленной схемы сбыта. Дискуссия.
Задание 3. Разработка коммерческого предложения по новому туру.

Тема 3.3. Реклама турпродукта

Практическая работа № 14 Разработка плана мероприятий для привлечениякклиентов.
Перечень основных терминов: реклама, нерекламные методы, рекламные методы, стимулирвоание потребителей
Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе
Вопросы и задания:
Задание 1. Разработать плана мероприятий для привлечения клиентов.
Задание 2. Разработка рекламного буклета турфимы.

Тема 3.4. Каталог туроператора

Практическая работа № 15 Правила работы с каталогом туроператора.

Перечень основных терминов: туроператор, каталог, информационное обеспечение,информативность
Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе, каталоги туроператоров
Вопросы и задания:

Задание 1. Ответить на вопросы:
1. В чем смысл систематизации предлагаемых потребителю туров в виде каталога?
2. Какие формы информационного обеспечения потребителя вам кажутся наиболееэффективными и почему?
3. Какие виды каталога существуют?

Задание 2. Проанализировать каталог туроператора по следующим пунктам:
- качество составления каталога;
- удобство пользования им;
- информативность;
- привлекательность приведенных описаний,
- определить вид каталога и аргументация ответа.

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

Тема 3.5. Выставочная деятельность туроператора

Практическая работа № 16 Составление плана работы на выставке

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

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

Вопросы и задания:

Задание 1. Составление плана работы на выставке.

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

Вопросы к проверочной работе №3 «Продвижение турпродукта»

1. Назовите основные цели рекламы в туризме:

а) информативная

б) убеждающая

в) напоминающая

г) все указанные

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

3. Изобразите примеры схем рыночных каналов продвижения туристского продуктатуроператора до потребителя.

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

5. Выставочные мероприятия, по целям проведения классифицируют на:

а) торговые и информационно-ознакомительные

б) периодические, ежегодные, сезонные

в) универсальные, отраслевые, специализированные

г) региональные, межрегиональные, национальные, международные

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

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

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

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

Вопросы и задания:

Задание 1. Ответить на вопросы:

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

Задание 2: Этапы он-лайн бронирования турпродукта.

Тема 4.2. Технология организации обслуживания туристов Практическая работа № 18 Разработка программы обслуживаниятематического тура

Перечень основных терминов: туроператор, программа обслуживания,
класс обслуживания

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

Вопросы и задания:

Задание 1. Ответить на вопросы:

1. Какие классы обслуживания туристов принято выделять туроператорами?
2. От каких параметров зависит выбор класс обслуживания туристов?
3. Почему классы обслуживания туристов не регламентируются на законодательномуровне?

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

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

Задание 3: Разработка программы обслуживания тематического тура.

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

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

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

Вопросы и задания:

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

Задание 2: Разработка памятки гражданам, отъезжающим в неблагополучные и опасныестраны.

Вопросы к проверочной работе №4 «Реализация турпродукта»

1. Инициативный туроператор – это оператор:

а) на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в дестинации, используяпрямые договора с поставщиками услуг

б) отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающимиоператорами или напрямую с туристскими предприятиями

в) использующий определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)

г) специализирующийся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране,на определенном виде туризма)

2. К функциям туроператора не относится:

а) взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе

б) составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с цельювыявления соответствия потребностям туристов

в) организация оперативного гостиничного облуживания туристов

г) рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта кпотребителям

3. Основные особенности индивидуального тура:

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

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

4. К преимуществам инклюзив-туров относится:

а) высокая степень независимости и самостоятельности, но более дорогаяб) наличие услуг, не интересующих клиентов

в) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно г) комплектование услуг производится по желанию и при участии туриста

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

а) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих вРоссийской Федерации

б) документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристскогопродукта и являющийся бланком строгой отчетности

в) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору ореализации туристского продукта

г) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения

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

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

7. К результатам проектирования тура относится правильно составленная …

а) анимационная программа гостиницы

б) технологическая карата туристского путешествия в) информационная карта туристского продукта

г) маршрутная карта транспортного предприятия

8. К обязательным требованиям к туристской услуге относится:

а) этичность обслуживания персонала

б) эргономичность

в) сохранность имущества туристов

г) соответствие назначению

9. При организации познавательных туров необходимо обеспечить:

а) обширную экскурсионную программу

б) размещение в гостиницах более высокого класса

в) посещение спортивных состязаний

г) наличие помещений для заседаний

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

а) проживание в гостиницах 2-3 звезды, питание полупансион или завтрак с обширнойразвлекательной программой

б) проживание в гостиницах экономического класса и питание полупансион или завтрак

в) проживание в гостиницах высокого класса и питание полупансион

г) проживание в гостиницах 3-4 звезды и питание полный пансион с детским меню

11. К элементам договорного плана относится:

а) бронирование номеров гостиницыб) основной предмет договора

в) рекламная кампания

г) организация чартерных рейсов

12. К правилам психологического подхода к ведению переговоров относится:

а) толерантность

б) самопрезентация

в) самоконтроль
г) инициативность

13. К основным видам соглашений с гостиничными предприятиями относятся:

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

14. В договоре с предприятием питания должны быть отражены:

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

15. Договор с авиакомпанией может быть в форме:

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

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

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

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

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

18. Рецептивный туроператор – это оператор:

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

19. К функциям туроператора не относится:

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

20. Основные особенности группового тура:

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

21. К недостаткам инклюзив-туров относится:

а) высокая степень независимости и самостоятельности, но более дорогая
б) наличие услуг, не интересующих клиентов

в) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно
г) комплектование услуг производится по желанию и при участии туриста

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

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

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

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

24. К результатам проектирования тура относится правильно составленный …

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

25. К обязательным требованиям к туристской услуге относится:

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

26. При организации деловых туров необходимо обеспечить:

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

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

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

28. К элементам договорного плана относится:

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

29. К правилам психологического подхода к ведению переговоров относится:

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

30. К основным видам соглашений с гостиничными предприятиями относятся:

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

31. В договоре с предприятием питания должны быть отражены:

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

32. Договор с авиакомпанией может быть в форме:

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

33. К вариантам продажи блоков мест туроператором на чартер относится …

а) жесткий блок мест
б) оговоренный блок мест
в) ограниченный блок мест
г) расширенный блок мест

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

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

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

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

Вопросы для экзамена

1. С чем связано возникновение бизнеса туроперейтинга на туристском рынке?
2. Назовите основные функции туроператора.
3. Деятельность туроператора на туристском рынке.
4. Типы туроперейтинга.
5. Особенности рецептивного туроперейтинга.
6. Деятельность инициативного туроперейтинга.
7. Роль оптовых туроператоров на международном туристском рынке.
8. Охарактеризуйте основные потребительские свойства туристского продукта.
9. Дайте определение понятий групповой и индивидуальный тур.
10. Охарактеризуйте основные классы обслуживания в туризме.
11. Преимущества и недостатки заказных и инклюзив–туров.
12. Дайте определение понятия «пакет–услуг».
13. Факторы ценообразования в туризме.
14. Расскажите о порядке составления программы обслуживания.
15. Что такое – поставщик услуг?
16. Договор туроператора с поставщиком услуг.
17. Договор с гостиничным предприятием.
18. Договор с предприятием питания.
19. Договор с автотранспортным предприятием.
20. Договор с авиакомпанией (регулярные авиарейсы).

21. Чартер (аренда самолета).
22. Договор с железной дорогой.
23. Договор с музеем и экскурсионной фирмой.
24. Что такое технологическая документация туров?
25. Информационный листок к путеводителю туристского путешествия.
26. Лист бронирования.
27. Памятка туриста.
28. Туристская путевка.
29. Туристский ваучер.
30. Договор с клиентом.
31. Виды паспортов российских граждан.
32. Что такое основные и дополнительные услуги?
33. Какие организации и предприятия участвуют в обслуживании туристов натуре?
34. Какова мера ответственности туроператора за обслуживание туристов в туре?
35. На какие моменты следует обращать внимание при выборе поставщика тура?
36. Для чего нужен договор с поставщиком услуг?
37. Что такое «мягкий блок»?
38. Что такое «жесткий блок»?
39. Что такое «комбинированный блок»?
40. Что такое договор о квоте мест с гарантией заполнения 30–80%?
41. Что такое договор о квоте без гарантии заполнения?
42. Что такое договор о текущем бронировании?
43. Какие виды питания туристов вы знаете?
44. Охарактеризуйте следующие варианты питания: BB, HB, FB, All inclusive?
45. Назовите различные формы питания.
46. Что такое обслуживание «А ля карт»?
47. Что такое обслуживание «Табльдот»?
48. Что такое «Шведский стол»?
49. Какова ответственность туроператора и турагента за некачественные услуги и взаимоотношения при отказе туриста от путешествия?
50. Что относится к форс-мажорным обстоятельствам и как они отражаются в соглашении?

МДК 02.02. Предоставление турагентских услуг

Практическая работа №1 Понятие и сущность туристского рынка
Перечень основных терминов: турагент, туристская дестинация, факторы
Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе
Вопросы и задания:
Задание 1. Изучение современного туристского рынка Республики Крым, включая характеристику крупных сетевых турагентских компаний, выявление современных проблем и тенденций развития туризмав России, спроса на туристские услуги, внутренних и внешних факторов, способных оказать влияние на деятельность туристических агентств Республики Крым.
Задание 2. **Составить таблицу туристских направлений для крупных туроператоров Республики Крым.**

Практическая работа №2. Субъекты туристского рынка

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

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

Вопросы и задания:

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

Практическая работа № 3. Изучение структуры сайтов крупных туроператоров Республики Крым

Перечень основных терминов: профиль деятельности, тенденции, вид туризма, турагентство **Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, атлас сполитической картой мира

Вопросы и задания:

Задание. Изучение структуры сайтов крупных турагентств.

Практическая работа № 4. Маркетинговые исследования при создании турагентства.

Перечень основных терминов: конкурентная среда, конкуренция, турагентство

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

Вопросы и задания:

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

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

Тема: Туристские услуги

Перечень основных терминов: организация производства, туристские услуги, офис турагентства **Комплексно – методическое оснащение:** методические указания к практической работе, компьютер с доступом в Интернет

Вопросы и задания:

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

Задание 2. Разработать концепцию офиса, перечень услуг, будущего турагентства. Сформироватьстенд уголок потребителя.

Практическая работа № 6 Организационная структура туристского агентства

Перечень основных терминов: организационная структура, штат персонала

Комплексно – методическое оснащение: методические указания к практической работе

Вопросы и задания:

Задание 1. Разработать организационную структуру и штатное расписание для турагентства

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

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

Практическая работа № 7. Разработка маркетингового плана турагентства

Тема: Рекламная кампания турагентства

Перечень основных терминов: турагентство, эмблема

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

Вопросы и задания:

Задание 1. Разработка маркетингового плана будущего турагентства.

Защита предложений и их обсуждение.

Практическая работа № 8. Разработка финансового плана будущего турагентства.

Тема: Финансовый план и показатели эффективности функционирования турагентства

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

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

Вопросы и задания:

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

1) Количество туристов: 2 человека.
2) Продолжительность тура: 5 дней.
3) Стоимость услуг на одного человека:

- Авиаперелет: 2500 рублей в одну сторону;
- Трансфер: 150 рублей в одну сторону;
- Проживание: 1200 рублей в сутки;
- Питание: 600 рублей в сутки;
- Страховка: 30 рублей в сутки.

4) Косвенные затраты: 10%.
5) Агентское вознаграждение: 10%.

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

Практическая работа № 9. Оформление договора туроператор-турагент

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

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

Вопросы и задания:

Задание 1. Оформление договора туроператор-турагент

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

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

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

Вопросы и задания:

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

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

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

Тестовые задания для экзамена
по дисциплине МДК 02.02 «Технология и организация турагентской деятельности»

1 вариант

1. Выберите правильный ответ: виза – это

А) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства навъезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию

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

В) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

2. Выберите правильный ответ: общегражданский заграничный паспорт – это

А) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

Б) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределыстраны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания

В) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

3. Выберите правильный ответ: паспорт моряка - это

А) официальный документ, удостоверяющий личность гражданина при выезде за пределыстраны, пребывании там и въезде в страну постоянного проживания

Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой В) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

4. Выберите правильный ответ: шенгенская виза – это

А) виза, действующая на территории шенгенской зоны, объединяющей более 24 европейскихгосударств

Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства навъезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию

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

Г) документ для выбытия из России и возвращения назад на судне

5. Выберите правильный ответ: таможенный контроль – это

А) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной оттурагента.

Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства навъезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию

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

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

6. Выберите правильный ответ: конклюдентное декларирование – это

А) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной оттурагента.
Б) специальное разрешение дипломатического представительства иностранного государства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через его территорию
В) совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдениязаконодательства и международных договоров РФ
Г) совершение действий, свидетельствующих о том, что в ручной клади и сопровождаемом багажефизического лица нет товаров, подлежащих декларированию в письменном виде
7. Выберите правильный ответ: договор о реализации турпродукта – это
А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг.
Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достовернаяинформация о предстоящем путешествии
Г) осуществление туроператором процедуры удовлетворения запроса по заявке, полученной оттурагента.
8. Выберите правильный ответ: туристический ваучер – это
А) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
Б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достовернаяинформация о предстоящем путешествии
Г) документ, на основании которого выдается виза.
9. Выберите правильный ответ: страховой полис – это
А) номерной бланк строгой отчетности, выдаваемый туристу страховой компанией или от лицастраховщика уполномоченной турфирмой
Б) документ строгой отчетности, содержащий информацию об условиях путешествия и подтверждающий факт оплаты туристского продукта
В) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
Г) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора ктурагенту от имени и за счет производителя
10. Выберите правильный ответ: памятка туристу – это
А) удостоверение, подтверждающее вакцинацию его владельца против некоторых эпидемиологических заболеваний
Б) документ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора ктурагенту от имени и за счет производителя.
В) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достовернаяинформация о предстоящем путешествии
Г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг
11. *В приведенном списке европейских государств, подчеркните 5 первых государств в 1985 году, подписавших Шенгенское соглашение:* Греция, Бельгия, Испания, Германия, Португалия, Финляндия, Нидерланды, Люксембург, Италия, Франция, Швеция, Ирландия.

12. Верно ли утверждение, что индивидуальная виза оформляется на туристскую группу вцелом:
А) верно
Б) не верно
13. Верно ли утверждение, что турфирма обязана проверять подлинность и правильностьоформления загранпаспортов.
А) верно
Б) неверно
14. Выезд за пределы Российской Федерации возможен по одному из четырех видов паспортов. Дополните список.

А) общегражданский заграничный паспортБ) дипломатический паспорт
В)
Г)
15. Вставьте пропущенные слова:
при выезде ребенка за границу без родителей необходимо их ……..
заверенное у……
16. Рассчитайте стоимость турпакета по заявке потребителя.
Рассчитайте себестоимость тура на 1-го туриста и стоимость путевки для конкретного покупателя.
«Туристская фирма организует тур в Санкт-Петербург для группы 45 чел. На 3 дня/ 2 ночи. В стоимость тура входит: проживание в гостинице «Мир»; 2-х разовое питание; экскурсионное обслуживание, трансфер; транспортное обслуживание. Стоимость проживания для группы составляет – 105885 руб. в сутки, в стоимость проживания входит стоимость питания, которое составит на группу в сутки – 6750 руб. Экскурсия по городу осуществляется на арендованном турфирмой автобусом. Стоимость аренды автобуса – 9.000 руб. Стоимость групповой экскурсии составляет – 6.000 руб. Организация в встречи и проводов группы – 7.000 руб. Проживание руководителя группы – 3.000 руб., питание – 300 руб., оплата командировочных – 450 руб., страхование руководителя группы – 350 руб.»

БИЛЕТЫ К ЭКЗАМЕНУ ПО МОДУЛЮ

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

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

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

1. Единый федеральный реестр туроператоров.
2. Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Евгений. Ставропольский край, с 15.07.2024 (9н/10дн). Отель4/BB DBL . Бюджет 100000 руб.*

1. Формирование привлекательного турпродукта.
2. Деятельность турагента в условиях франчайзинга. Сильные и слабые стороны франчайзинга.

3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Светлана Алтайский край с 04.07.2024 (11н/12дн), Отель 4/HB SNGL+1CHD (9).Бюджет 150000 руб.*

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

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

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

1. Покупка блоков мест на условиях элотмента.
2. Имидж как положительный образ туристской фирмы.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Мария. Сочи с 01.07.2024 (7н/8дн), Отель 3/BB SNGL. Бюджет70000 руб.*

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

1. Договор между инициативным и рецептивным туроператором.
2. Виды заграничных паспортов. Особенности оформление ОЗП.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Алексей. Россия, Анапа, с 10.07.2024 (13 н/14дн). Отель 5/ALL DBL+2CHD (10+6). Бюджет 200 000 руб.*
1. Виды страхования в туризме.
2. Визовое обслуживание. Виды виз. Особенности оформление шенгенских виз.
3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:
Имя туриста: Екатерина. Абхазия, Новые Афон, с 01.07.2024(9н/10дн). Отель3/HB DBL. Бюджет 90000 руб.*

1. Специфика рекламы в туризме при продвижении турпродукта
2. Договорные отношения в туризме. Виды договоров. Существенные условия договоров.

3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:

Имя туриста: Елена. Россия, Сочи с 01.07.2024 (7н/8дн). Отель 3/HB DBL. Бюджет 120000 руб.*

1. Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператоров.

2. Документация туристской фирмы. Понятия «папка тура», «пакет документов» и их состав.

3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:

Имя туриста: Марина. Сочи. Отель 4/HB SGL+1CHD. с 09.07.2024 (9 н./10дн) Бюджет 95000руб.*

1. Агентская сеть. Принципы формирования агентской сети.

2. Требования к офису турагентства.

3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:

Имя туриста: Михаил. Светлогорск, с 15.07.2024 (9н/10дн). Отель 4/HB DBL . Бюджет 95000 руб.*

1. Особенности взаимодействия туроператора и турагента. Виды турагентов

2. Понятие туристской индустрии. Поставщики услуг.

3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:

Имя туриста: Наталья. Геленджик, 01.07.2024 (9н/10дн.) Отель 4/ BB TRL. Бюджет 80000 руб.*

1. Принципы расчета туроператоров с турагентими.

2. Виды турагентской деятельности и функции турагента.

3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:

Имя туриста: Мария. Россия, Сочи, с 30.07.2024 (9 н/10дн). Отель 4/HBDBL+2CHD (10+4). Бюджет 150 000 руб.*

1. Взаимоотношения туроператоров и транспортных редприятий.

2. Взаимодействие турагентства с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта

3. Подбор тура и разработка коммерческого предложения для клиента:

Имя туриста: Юлия. Россия, Крым, с 25.07.2024 (11 н/12 дн). Отель 4/HBDBL+1CHD (10). Бюджет 120 000 руб.*