

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 21.07.2025 15:20:57

Уникальный программный ключ:
2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Факультет среднего профессионального и предпрофессионального образования

Кафедра факультета среднего профессионального и предпрофессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета
(протокол №10 от 22 мая 2025 г.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника специалист по туризму и гостеприимству

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**
- 4. ФОРМЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ТЕМАМ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОГО КУРСА**
- 5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ**
- 6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» и соответствующие ему профессиональные компетенции:

Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	В: <ul style="list-style-type: none">– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);– осуществления приема заказов от туристов;– проверки наличия всех реквизитов заказа;– идентификации вида заказа;– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;– корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
уметь	<ul style="list-style-type: none">– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;– владеть культурой межличностного общения;– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;– владеть методикой хранения и поиска информации;– вести документацию, хранение и извлечение информации;– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;– формировать банки данных.
знать	– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;

	<ul style="list-style-type: none"> – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего – 540 академических часов (далее – часа(ов)), в том числе:

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг (3, 4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 148 часов;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 90 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 50 часов;
консультации – 2 часа;
промежуточная аттестация (экзамен) – 6 часов (4 семестр).

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг (3, 4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 92 часа;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 64 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 28 часов;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 4 семестр).

МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг (3, 4 семестр)

общей учебной нагрузки обучающегося – 142 часа;
аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 98 часов;
самостоятельной работы обучающегося – 44 часа;
промежуточная аттестация (зачет с оценкой, 4 семестр).

УП.02.01 Учебная практика (4 семестр) – 72 часа

ПП.02.01 Производственная практика (4 семестр) – 72 часа

ПМ.01.ЭК Экзамен по модулю (4 семестр) – 14 часов

2. Структура и содержание профессионального модуля

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Обучение по МДК						Практики	
				Всего ауд.	Лабораторных и практических занятий	Самостоятельная работа/ Курсовое проектирование		В том числе		Учебная	Производственная
Консультации	Промежуточная аттестация										
ПК 2.1.	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	148		92	50	50	10	2	6		
ПК 2.2.	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	92		64	32	28					
ПК 2.2.	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	142		98	56	44					
ПК 2.1.; ПК 2.2.	Учебная практика	72	72							72	
ПК 2.1.; ПК 2.2.	Производственная практика	72	72								72
ПК 2.1.; ПК 2.2.	Экзамен по модулю	14						2	12		
	Всего:	540	144	254	138	122	10	4	18	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		148
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		148
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	<p>Содержание</p> <p>Теоретическое обучение</p> <p>Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России</p> <p>Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров</p> <p>Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста</p> <p>В том числе практических занятий</p> <p>Анализ профиля туроператоров</p> <p>Изучение технологии оформления договоров</p> <p>Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру</p> <p>Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором</p> <p>Самостоятельная работа обучающихся:</p> <p>Работа с ценовыми предложениями и расчет стоимости различных вариантов туров.</p> <p>Оценка потребительских свойств конкретного турпродукта.</p> <p>Деловая игра «Предоставление актуальных данных в туристских услугах, входящих в турпродукт»</p>	<p>40</p> <p>6</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>16</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>4</p> <p>18</p> <p>18</p>
	Содержание	42
	Теоретическое обучение	14

Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2
	Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2
	Свойства и цели турпродукта	2
	Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	2
	Выбор схемы работы в дестинации	2
	Основные правила и методика составления программ туров	2
	Расчет стоимости тура	2
	В том числе практических занятий	14
	Анализ ресурсов выбранной дестинации	6
	Определение базовых услуг по заданным показателям	4
	Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	4
	Самостоятельная работа обучающихся:	14
	Составление памятки для туристов о санитарно-гигиенических правилах во время проведения путешествия в страну повышенного риска	14
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	58
	Теоретическое обучение	20
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	4
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	4
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	6
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	6
	В том числе практических занятий	20
	Мониторинг предложений туроператоров.	6
	Анализ систем бронирований туроператоров.	6
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	8
	Самостоятельная работа обучающихся:	18
	Заполнение заявления о выдаче загранпаспорта. Заполнение таможенной декларации. Заполнение формы для оформления визы туриста	8
Курсовое проектирование	10	
Консультация		2
Промежуточная аттестация (экзамен)		6
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности		92
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг		92
	Содержание	44

Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	Теоретическое обучение	16
	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	6
	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	6
	Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	4
	В том числе практических занятий	16
	Анализ профиля турагентов	4
	Изучение технологии оформления договоров	4
	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4
	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	4
	Самостоятельная работа обучающихся: Основные положения и изменения нормативно-правовой базы осуществления турагентской деятельности.	12
	Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание
	Теоретическое обучение	16
	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры.	4
	Профессиональная этика работников туроператорской компании	2
	Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	2
	Использование каталогов и ценовых предложений	4
	Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	4
	В том числе практических занятий	16
	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	6
	Деловая игра «Основы делового общения».	6
	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4
	Самостоятельная работа обучающихся: Составление делового письма	16

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		142
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		142
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	70
	Теоретическое обучение	20
	Организация контроля качества обслуживания	2
	Понятие и сущность сервиса	2
	Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	4
	Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	4
	Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	4
	Организация контроля качества	4
	В том числе практических занятий	26
	Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	10
	Определение проблем контроля качества услуг	10
	Составление комплексной системы менеджмента качества	6
	Самостоятельная работа	24
	Анализ потребностей заказчиков туристских услуг. Выбор оптимального туристского продукта по предложениям туроператоров.	10
	Деловая игра «Обслуживание потребителей с соблюдением правил делового этикета». Деловая игра «Взаимодействие с туроператорами с соблюдением методов эффективного общения»	12
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	72
	Теоретическое обучение	22
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	5
	Основные методы оценки качества обслуживания	5
	Особенности обеспечения качества услуг	5
	Система оценки качества обслуживания	5
	Формы и методы оценки качества услуг	2
	В том числе практических занятий	30
	Проведение оценки эффективности предприятия	10
	Составление характеристики предприятия	8
	Определение показателей качества обслуживания	12
Самостоятельная работа	20	

	Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам».	10
	Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам»	
	Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	10
Учебная практика		72
Виды работ		
Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.		72
Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства		
Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.		
Изучение перечня основных и дополнительных услуг.		
Проектирование туров с учетом запросов потребителей.		
Формирование технологической карты тура.		
Разработка программы обслуживания туристов.		
Организация обслуживания туристов в программном туризме.		
Расчет стоимости тура по заданным позициям		
Производственная практика		72
Виды работ		
Анализ профиля туроператора/турагента		
Анализ ресурсов выбранной дестинации		
Мониторинг предложений туроператоров.		
Анализ систем бронирований туроператоров.		
Определение базовых услуг по заданным показателям		
Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру		
Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг		2
Формирование туристского продукта		
Поиск решений в ситуациях предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором		12
Консультация		2
Экзамен по модулю		12
Всего		540

3. Особенности реализации междисциплинарного курса в отношении лиц из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных обучающихся, имеют свои специфические особенности восприятия, переработки материала.

Подбор и разработка учебных материалов должны производиться с учетом того, чтобы предоставлять этот материал в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Выбор средств и методов обучения осуществляется самим преподавателем. При этом в образовательном процессе рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

Согласно требованиям, установленным Минобрнауки России к порядку реализации образовательной деятельности в отношении инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, необходимо иметь в виду, что:

инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по зрению имеют право присутствовать на занятиях вместе с ассистентом, оказывающим обучающемуся необходимую помощь.

инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья по слуху имеют право на использование звукоусиливающей аппаратуры.

При проведении промежуточной аттестации по междисциплинарному курсу обеспечивается соблюдение следующих общих требований:

проведение аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не являющимися инвалидами, если это не создает трудностей для инвалидов и иных обучающихся при прохождении государственной итоговой аттестации;

присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с экзаменатором);

пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях.

По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом экзамена может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

продолжительность сдачи экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

продолжительность подготовки обучающегося к ответу на экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья организация обеспечивает выполнение следующих требований при проведении аттестации:

а) для слепых:

задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефно-точечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

б) для слабовидящих:

задания и иные материалы для сдачи экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся;

в) для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

по их желанию испытания проводятся в письменной форме;

г) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

по их желанию испытания проводятся в устной форме.

О необходимости обеспечения специальных условий для проведения аттестации обучающийся должен сообщить письменно не позднее, чем за 10 дней до начала аттестации. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в организации).

4. Формы самостоятельной работы обучающихся по темам междисциплинарного курса

При планировании самостоятельной внеаудиторной работы обучающимся могут быть рекомендованы следующие виды заданий:

для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернета и др.;

для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекций (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка докладов; составление библиографии, тематических кроссвордов; тестирование и др.;

для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариантов задач и упражнений; выполнение чертежей, схем; выполнение расчётно-графических работ; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка курсовых и дипломных работ (проектов); экспериментально-конструкторская работа; опытно-экспериментальная работа; упражнения на тренажёре; упражнения спортивно-оздоровительного характера; рефлексивный анализ профессиональных умений с использованием аудио- и видеотехники и др.

Наиболее распространенными формами самостоятельной работы является подготовка докладов.

4.1. Вопросы для самостоятельной работы

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)/ Самостоятельная учебная работа обучающихся	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	ПК 2.1.
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	
Работа с ценовыми предложениями и расчет стоимости различных вариантов туров. Оценка потребительских свойств конкретного турпродукта. Деловая игра «Предоставление актуальных данных р туристских услугах, входящих в турпродукт»	
Составление памятки для туристов о санитарно-гигиенических правилах во время проведения путешествия в страну повышенного риска	
Заполнение заявления о выдаче загранпаспорта. Заполнение таможенной декларации. Заполнение формы для оформления визы туриста	
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	ПК 2.2.
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	

Основные положения и изменения нормативно-правовой базы осуществления турагентской деятельности. Составление делового письма	
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	ПК 2.2.
МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	
Анализ потребностей заказчиков туристских услуг. Выбор оптимального туристского продукта по предложениям туроператоров.	
Деловая игра «Обслуживание потребителей с соблюдением правил делового этикета». Деловая игра «Взаимодействие с туроператорами с соблюдением методов эффективного общения»	
Деловая игра «Представление турпродукта индивидуальным корпоративным клиентам». Деловая игра «Информирование потребителей о требованиях консульств к туристам»	
Разработка системы показателей, по которым возможна оценка результативности и качества обслуживания на предприятии	

5. Задания для практических занятий

По междисциплинарному курсу профессионального модуля предусмотрены практические занятия с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (компьютерных симуляций, разбора конкретных ситуаций, групповых дискуссий) в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)/ лабораторные работы и/или практические занятия	Формируемые компетенции
1	2
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	ПК 2.1.
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг	
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	
Анализ профиля туроператоров	
Изучение технологии оформления договоров	
Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	

Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором	
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	
Анализ ресурсов выбранной дестинации	
Определение базовых услуг по заданным показателям	
Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	ПК 2.2.
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг	
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	
Анализ профиля турагентов	
Изучение технологии оформления договоров	
Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	
Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	
Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров.	
Деловая игра «Основы делового общения».	
Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	ПК 2.2.
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	
Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	
Определение проблем контроля качества услуг	
Составление комплексной системы менеджмента качества	
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	
Проведение оценки эффективности предприятия	
Составление характеристики предприятия	
Определение показателей качества обслуживания	

6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

6.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:

МДК 02.01. Учебная лаборатория «Учебный офис туроператора/турагента»; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

МДК 02.02. Учебная лаборатория «Учебный офис туроператора/турагента», оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

МДК 02.03. Учебная лаборатория «Учебный офис туроператора/турагента», оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

УП.02.01. Учебная лаборатория «Учебный офис туроператора/турагента», оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

ПП.02.01. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения пособиями; помещение для самостоятельной работы; библиотека, читальный зал с выходом в интернет в соответствии с ОП СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

ПМ.02.ЭК. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями; кабинет организации деятельности сотрудников службы приема, размещения пособиями; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями в соответствии с ОП СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

6.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

Основная литература

6.2.1 Электронные издания

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566942>

2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/567572>

6.2.2. Электронные ресурсы

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <https://elibrary.ru/>

2. Электронная библиотечная система Юрайт Издательство Юрайт <https://bibli-online.ru/>

3. Платформа «Библиокомплектатор» <http://www.bibliocomplectator.ru/>

4. Официальный сайт Министерства Финансов Российской Федерации <https://www.minfin.ru/>

5. Информационно-аналитический журнал «Финансовый учет и аудит» www.ipb.spb.ru

6. Образовательный интернет-портал по экономике и управлению предприятием. <http://www.eup.ru>

7. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

6.2.2. Дополнительные источники

1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 205 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07372-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564459>

2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 314 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16986-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565426>

6.3. Обязательное программное обеспечение

1. Astra Linux Special Edition «Смоленск», «Орел»; РедОС ; ОС "Альт Рабочая станция" 10; ОС "Альт Образование" 10.

2. МойОфис Стандартный 2, МойОфис Образование, Р7-Офис Профессиональный, МойОфис Стандартный 3, МойОфис Профессиональный 3

3. U-ON Travel. Профильная CRM для турбизнеса.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

7.1. Паспорт фонда оценочных средств по профессиональному модулю

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших междисциплинарные курсы профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» и рабочей программой ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Фонд оценочных средств предназначен для оценки умений, знаний, практического опыта и освоенных компетенций, формируемых в результате изучения междисциплинарных курсов профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

В результате освоения междисциплинарных курсов профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<p>В:</p> <ul style="list-style-type: none"> – координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
уметь	<ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;

	<ul style="list-style-type: none"> – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

7.2 Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего и промежуточного контроля

Перечень контролирующих мероприятий для проведения текущего контроля по междисциплинарным курсам ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» представлен в таблице 1.

Таблица 1

Номер семестра	Текущий контроль				
	Тестирование	Опрос	Практические задачи	Доклад	Формирование портфолио
3-4	+	+	+	+	

Перечень контролирующих мероприятий для проведения промежуточного контроля по междисциплинарным курсам ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» представлен в таблице 2.

Таблица 2

Номер семестра	Промежуточная аттестация			
	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет с оценкой	Экзамен
4	+			+

7.3 Результаты освоения междисциплинарных курсов, подлежащие оцениванию

Профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Знать организацию работы с запросами туристов</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

7.4 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала по междисциплинарным курсам, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций:

Наименования разделов /МДК профессионального модуля	Типы контрольных заданий		
1	2		
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	Вопросы к устному опросу	Решение практических задач Тестирование	Доклад
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	Вопросы к устному опросу	Решение практических задач Тестирование	Доклад
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	Вопросы к устному опросу	Решение практических задач Тестирование	Доклад

Промежуточный контроль по междисциплинарным курсам позволяет оценить сформированность компетенций:

Наименования разделов /МДК профессионального модуля	Типы контрольных заданий
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг	Вопросы к экзамену
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг	Вопросы к экзамену
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг	Вопросы к экзамену

7.4.1. Комплект оценочных средств для текущего контроля

Текущий контроль знаний представляет собой контроль освоения программного материала междисциплинарного курса, с целью своевременной коррекции обучения, активизации самостоятельной работы и проверки уровня знаний и умений обучающихся, сформированности компетенций. Результаты текущего контроля заносятся в журналы учебных занятий.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос;
- тестирование;
- практические задания;
- написание докладов.
- Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами

в течение всего семестра, после изучения новой темы.

Защита практических работ по типам контрольных заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком.

Преподаватель проверяет правильность выполнения практических работ студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Примерная тематика курсовых проектов

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг

Формируемые компетенции - ПК 2.1.

1. Разработка инновационного туристского маршрута туроператором по Италии в рамках образовательного туризма
2. Формирование привлекательного туристского продукта
3. Роль туроперейтинга в мировом туризме
4. Особенности формирования туристского продукта в рамках приключенческого туризма
5. Обеспечение безопасности туристов на туристских маршрутах (на примере спортивных туров)
6. Формирование туристского продукта с использованием традиционных средств транспорта
7. Роль туроперейтинга на современном туристском рынке России
8. Разработка рекламной кампании туроператором
9. Разработка концепции гостеприимства предприятия индустрии туризма
10. Развитие безбарьерного туризма в Москве

11. Обеспечение безопасности туристов в путешествии»
12. Формирование агентской сети туроператора
13. Туристские формальности туроператора
14. Формирование туристского продукта с использованием специфических средств транспорта (например, с использованием воздушного)
15. Анализ современного состояния, тенденций и перспектив развития туроперейтинга в регионах России
16. Страхование в туризме как гарантия безопасности во время путешествия
17. Роль выставочных мероприятий в продвижении турпродукта на рынок
18. Сравнительные характеристики поощрения покупок такс фри и дьюти фри

Вопросы для текущего контроля знаний (устный опрос)

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг

Формируемые компетенции - ПК 1.1

1. Основы туроператорской деятельности
2. Технология разработки туристского продукта
3. Оптимизация предоставления туристских услуг
4. Влияние туризма на экономику стран
5. Развитие туризма в Российской Федерации
6. Этапы работы туроператора
7. Продвижение и турпродукта
8. Обеспечение безопасности тура (страхование и медицинское обеспечение)
9. Внутренний туризм в Российской Федерации: состояние и проблемы
10. Методы стимулирования продаж в туроператорской деятельности

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг

Формируемые компетенции - ПК 2.2.

1. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.
2. Формы сотрудничества туроператора и турагента.
3. Агентская сеть туроператора. Схемы агентских сетей.
4. Схемы продвижения туристского продукта.
5. Схема продвижения туристского продукта: "рецептивный ТО - турист".
6. Схема продвижения туристского продукта: "рецептивный ТО - ТА - турист".
7. Схема продвижения туристского продукта: "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТА - турист".
8. Схема продвижения туристского продукта: "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТО оптовик - ТА - турист".
9. Схема продвижения туристского продукта: "рецептивный ТО - инициативный ТО - ТО оптовик - ТА - агент - турист".
10. Турагентская реклама.
11. Нерекламные методы в туризме.
12. Организация офиса турфирмы-агента: общая характеристика.
13. Универсальные правила при организации офиса турфирмы-агента.
14. Оборудование турагентства.
15. Источники получения информации турагентства.
16. Квалификационные требования к персоналу турагентств: общая характеристика.

17. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентств.
18. Классификация персонала туроператоров и турагентств. Критерии оценки персонала.
19. Дополнительные требования к персоналу турагентств.

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг *Формируемые компетенции - ПК 2.2.*

1. Предмет, назначение, цели, задачи и содержание курса
2. Классификация показателей качества туристских услуг и методы их определения
3. Нормативно-правовое обеспечение качества туристских услуг
4. Эволюция подходов к управлению качеством туроператорских и турагентских услуг в России
5. Отличительные черты управления качеством туроператорских и турагентских услуг за рубежом
6. Концепция всеобщего управления качеством TQM
7. Международные стандарты ISO 9000
8. Конкурентоспособность и качество как фактор успеха предприятия индустрии туризма и гостеприимства
9. Принципы менеджмента качества в туризме и гостеприимстве
10. Управление качеством туристских услуг
- 11.

Примерная тематика докладов

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг *Формируемые компетенции - ПК 2.1.*

1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в Российской Федерации и за рубежом
2. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности
3. Организационно-правовые формы функционирования туроператоров
4. Основные правила и методики составления программ туров
5. Профессиональная этика работников туроператорской деятельности
6. Особенности работы с информационно-справочными материалами туроператорами
7. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме
8. Сопутствующие услуги как направление деятельности туроператоров
9. Влияние туризма на экономику стран
10. Негосударственные объединения российских туроператоров и их функции

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности

МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг *Формируемые компетенции - ПК 2.2.*

1. Документооборот и документы турагентства: общая характеристика.

2. Заявка турагентства туроператору на бронирование. Подтверждение от туроператора о бронировании.
3. Агентский договор (туроператора с турагентством).
4. Договор купли-продажи (реализации) туристского продукта (туроператором турагентству).
5. Оформление выездных и въездных документов в турагентстве: общая характеристика.
6. Порядок оформления и выдачи документов для выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию граждан Российской Федерации.
7. Порядок оформления и выдачи документов для въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации иностранных граждан.
8. Охрана труда в турагентстве: общая характеристика.
9. Правила и инструкции по охране труда. Типовая инструкция. Организация работы персонала турагентства по охране труда.
10. Специальная оценка условий труда ФЗ-426 от 28.12.2013

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг *Формируемые компетенции - ПК 2.2.*

1. Внутренний маркетинг в системе управления качеством услуг индустрии гостеприимства.
2. Повышение конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства на базе развития внутреннего маркетинга.
3. Формирование моделей внутреннего маркетинга на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Клиентоориентированный подход в управлении предприятием гостеприимства.
5. Разработка модели внутреннего маркетинга на предприятии индустрии гостеприимства.
6. Контактный персонал как маркетинговый актив предприятия индустрии гостеприимства.
7. Внутренний маркетинг в управлении внутрикорпоративными рынками предприятий индустрии гостеприимства.
8. Международные модели маркетинга услуг и их влияние на развитие внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимства.
9. Методы и средства продвижения продукта «работа» на внутренних рынках.
10. Комплекс внутреннего маркетинга в индустрии гостеприимств.

Примерный перечень практических задач

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности

МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг *Формируемые компетенции - ПК 2.1.*

Задание 1

Документация туристской фирмы (ООО, ЗАО, ОАО). Ведение туристской отчетности

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.

Задание 2

Анализ нарушений законодательства РФ в туроператорской деятельности

1. Освобождается ли туристская фирма от ответственности за нарушение договора после окончания срока его действия?
2. Прав ли турист, требующий, чтобы его договор с турагентством был подписан директором или менеджером, но по доверенности. Рядовой сотрудник туристской фирмы, от лица которой заключается договор, не имеет доверенности и утверждает: «у нас менеджеры подписывают все договоры»
3. Составьте и оформите письмо Санкт-Петербургской гостиницы "Сателлит" Новосибирской туристической фирме "Мир", в котором руководство гостиницы выражает негодование по поводу того, что гостиница осуществила трансфер и размещение группы туристов в номерах по предварительной брони несмотря на то что было оплачено лишь 30 % стоимости услуги. По прошествии двух недель после окончания десятидневного тура стоимость проживания туристов и трансфера аэропорт / гостиница / аэропорт оплачена лишь на 50 %. Руководство гостиницы угрожает разорвать всякие контакты с фирмой "Мир" в случае, если задолженность не будет погашена в течение недели
4. Составьте и оформите гарантийное письмо от фирмы "Мир" руководству гостиницы "Сателлит", в котором директор фирмы приносит извинения руководству гостиницы, подтверждает обязательства, взятые фирмой "Мир" и готов в течение трех дней выплатить недостающую сумму (что не было сделано ранее из-за беспорядка в отчетности фирмы в связи с увольнением бухгалтера).

Задание 3

Определение и анализ договорных отношений на примере конкретных турпродуктов

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.

Задание 4

Особенности проведения переговоров с зарубежными и российскими партнёрами

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

Задание 5

Использование природно-климатических ресурсов в создании турпродукта

Ответьте на вопросы:

1. Перечислите виды природных туристских ресурсов;
2. Перечислите основные факторы туристских ресурсов;
3. Охарактеризуйте природно-климатические ресурсы.
4. Назовите факторы развития экологического туризма.
5. Что такое «туристическая территория»?
6. Для чего необходимо оценивать пропускной потенциал территории?
7. Чем отличаются национальные парки, заповедники, охраняемые территории?
8. Есть ли разница в понятиях «экологический туризм» и «аграрный туризм»?
9. Перечислите мировые регионы и центры экологического туризма

Задание 6

Использование историко-культурных ресурсов в создании турпродукта

1. Что включает в себя историко-культурные ресурсы?
2. Подробно расскажите о каждом ресурсе и его роли в туризме.

Задание 7

Использование инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта

1. Какова роль инфраструктурных ресурсов для создания турпродукта?
2. Туристская инфраструктура подразделяется на несколько крупных блоков: транспортные обеспечение; коммунальные системы; телекоммуникационные связи; торговля и бытовое обслуживание; места размещения и питания. Опишите каждый из этих блоков относительно туризма.:
3. Дайте определение понятия «туристский продукт».
4. Назовите основные составляющие рынка туристских услуг, сегменты рынка.
5. Что такое туристский маршрут?
6. Какие виды услуг входят в турпакет. По каким признакам дается классификация туристских маршрутов и туров?
7. Охарактеризуйте порядок разработки туристского продукта. Для сего необходимо изучение спроса, определение видов, форм и элементов турпродукта?
8. По каким критериям происходит оценка экономической эффективности и целесообразности разработки продукта.

Задание 8

Жизненный цикл турпродукта

Расскажите о стадиях жизненного цикла турпродукта.

Открывая кафе, Вы, наверное, пожелаете привлечь в него наибольшее количество клиентов. Вместе с разработкой меню Вашими основными заботами обязательно станут вопросы местонахождения кафе и уровня цен. Можно предположить, что оптимальным районом будет место, предельно близкое к возможным посетителям, а оптимально низкие цены привлекут максимальное количество клиентов. Один из психологов не так давно провел исследование с целью выяснить, почему люди отдают предпочтение тому или иному кафе.

Вопреки вероятным ожиданиям, люди, ужинающие за пределами дома, останавливают свой выбор на кафе, до которых необходимо все-таки добираться. Так, например, жители юго-восточной части Нью-Йорка убеждены, что лучшие кафе располагаются в центральных районах города, в Гринвич-виллидж. Большое количество жителей Гринвич-виллидж полагает, что наилучшую еду предлагают в кафе юго-западных районов города. А жители юго-западных районов часто останавливают свой выбор на кафе в юго-восточных районах города. Жители городов в различных областях страны, таких как Техас, Вашингтон и Лос-Анджелес, единодушно говорят, что самые лучшие кафе находятся не в их городах, а где-то в иной местности.

Местонахождение оказывается существенным и с иной точки зрения. Как только кафе становится известным, люди начинают полагать, что и другие заведения по соседству с ним также должны быть неплохими. Так что размещенные недалеко друг от друга кафе извлекают преимущества из побед своих соседей.

Вопросы

1. Какими способами и методами Вы выделите свое кафе из групп конкурентов, особенно расположенных недалеко?

2. Каковы будут Ваши действия на стадии внедрения кафе? 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.

Вы решили открыть новую гостиницу на берегу моря. Какой из планов питания Вы выберете для своей гостиницы? Ответ обоснуйте.

Задание 9

Классификация турпродукта по целям и дестинации путешествия

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?

Задание 10

Классификация турпродукта по основному виду используемого транспортного средства

1. Как классифицируется турпродукт по виду используемого транспорта?

2. Какой специализированный железнодорожный тур в Европе является самым известным и востребованным? Каков его маршрут?

3. Чем объясняется большая востребованность автобусных туристских программ по Европе для российских туристов?

4. Перечислите московские туристские операторские фирмы, специализирующиеся на организации автобусных туров в Европе.

5. Составить проект программы обслуживания иностранных туристов на автобусном туре по маршруту Мурманск –Кандалакша-Варзуга. Определить: перечень туристских предприятий, исполнителей туристских услуг, период предоставления услуг, перечень экскурсии достопримечательных объектов, комплекс досуговых мероприятий, продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута, потребность в гидах, экскурсоводах и др. Расписать по дням обслуживания.
6. К заданному туру подготовить информационный листок к туристской путевке.

Задание 11

Анализ участников выставки МИТТ

1. С какой целью проводится МИТТ?
2. Кто является постоянными участниками?
3. Как принять участие в этой выставке?
4. Считаете ли вы, что подобные выставки помогают туристским организациям привлечь дополнительных клиентов?

Задание 12

Расчёт стоимости тура внутреннего туризма

1. Составьте тур по Москве на 3 дня на любую тему.
2. Рассчитайте стоимость тура на 5 человек и группу из 40 человек.

Задание 13

Расчёт стоимости тура выездного туризма

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 Новосибирске ООО «Континент» заинтересовалось данным предложением и приглашает фирму «Спортивный туризм» к сотрудничеству. Оформите пакет документов для данной ситуации.

Задание 14

Расчёт стоимости тура въездного туризма

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

Задание 15

Визовое обслуживание инкамингового оператора. Визовые центры.

1. Обязана ли туристская фирма отвечать за ненадлежащее оформление визы?
2. Обязана ли туристская фирма проверять подлинность и правильность оформления загранпаспортов?
3. Если туристу отказано в визе или срок ее действия меньше, чем надеялся турист, несет ли за это ответственность турфирма? О чего может зависеть такое решение визового центра той или иной страны?

4. Составьте объяснительную записку шофера отеля "Меркурий" Т. Г. Флектова, который не осуществил перевозку гостей из аэропорта в отель, хотя отель организует трансферы. Невыполнение шофером своих обязанностей связано с тем, что в аэропорту было объявлено, что рейс задержится на семь часов, поэтому Т. Г. Флектов вернулся в гостиницу, дождался окончания рабочей смены и покинул рабочее место, сообщив сменщику о сложившейся ситуации. Когда сменщик прибыл в аэропорт, выяснилось, что задержка рейса составляла лишь два часа. Туристы же незадолго до окончания смены Т. Г. Флектова прибыли в отель, самостоятельно оплатив переезд и перевозку багажа, несмотря на то что стоимость путевки включала оплату трансфера.

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг
Формируемые компетенции - ПК 2.2.

Задание 1

Анализ туристских фирм города

Разработайте критерии для сравнения видов деятельности туристских фирм. Проведите анализ туристских фирм (10 штук) и сделайте вывод. Задание выполнять в форме таблицы:

№ п/п	Критерии	Название туристской фирмы

Задание 2

Оформление документов строгой отчетности

Заполните туристскую путевку и ПКО для туриста, который приобрел (оформил договор купли продажи туристского продукта) в туристской фирме ООО «Солнышко» 12.12.2016, номер договора 125, заказчик туристского продукта Смирнов Петр Николаевич паспорт РФ 6509 170545 выдан 03.08.2010 Кировским РОВД г.Томска, проживает по адресу: Томск, ул. Д. Ключевская 12 кв. 75.

Задание 3

Документация по туру

Подготовьте пакет документов для выдачи туристу по забронированному туру и расскажите про каждый документ.

Задание 4

Изучение договора о реализации турпродукта

Выберите любой договор на турпродукт. Подготовьте ответы на следующие вопросы и выполните следующие задания:

1. Изучить договор между туристской фирмой и туристом
2. Выделить пункт договора, в котором содержится: сведения о туроператоре (адрес местонахождения, реестровый номер, срок действия страхования гражданской ответственности, срок и сумма банковской гарантии)
3. На каких условиях осуществляется бронирование и расчет по заявке от туриста.
4. Что такое форс-мажорные обстоятельства.
5. Претензия.
6. Ответственность туриста

7. Ответственность туроператора
8. Ответственность туристской фирмы
9. Аннулирование договора

Задание 5

Договор о реализации турпродукта

Оформить договор с туристом о реализации ему туристского продукта

Задание 6

Проведение виртуального вебинара

Подготовить виртуальный вебинар ориентированный на потребителя. Страны: Греция, Испания, Норвегия, Италия, Швеция, Австрия, Португалия, о.Тенерифе, Доминикана, Кипр, Тунис, Мальдивы, Марокко, Китай, Крым, Анапа, Шира, Карелия, Атай, Мексика, Куба, Сочи, Калининград, Финляндия. Требования к работе: работа должна быть оформлена в виде презентации, количество слайдов 12-15, продолжительность рассказа 5-7 мин. В работе должны быть отражены: сведения о курорте, как можно добраться до страны, благоприятное время для поездки, характерный вид туризма для данной страны, рекомендуемые объекты размещения, что можно посмотреть, валюта, чем знаменита данная страна.

Задание 7

Технология личных продаж

Продажа тура при личной встрече. Данная работы выполняется в паре. Один студент выполняет роль менеджера туристской фирмы, другой клиента. Менеджеру необходимо установить контакт с туристом, выявить его потребность, презентовать турпродукт, завершить продажу

Задание 8

Анализ электронных каталогов

Провести анализ содержания электронных каталогов на сайте туроператора. Выявить недостающую информацию. Туроператоры: Анексур, Пегас, Библиоглобус, Пак Групп, Алеан.

Задание 9

Разработка рекламного материала и презентация турпродукта

Ваша туристическая фирма с целью привлечения новых туристов решила провести презентацию по районам Томской области (из перечисленных районов выберите наиболее интересный для вас. Разработайте буклет для демонстрации туристам и приготовьте презентацию: Александровский район, Асиновский район, Бакчарский район, Верхнекетский район, Зырянский район, Каргасокский район, Город Кедровый, Кожевниковский район, Колпашевский район, Кривошеинский район, Молчановский район, Парабельский район, Первомайский район, ЗАТО Северск, Город Стрежевой, Тегульдетский район, Томский район, Чаинский район, Шегарский район).

Задание 10

Визовые формальности. Страхование

Заполните анкету туриста на визу (первый, титульный лист):



Consolato Generale d'Italia



Domanda di visto per gli Stati Schengen

Modulo gratuito



1. Cognome / (x) Фамилия (x)			ЗАПОЛНЯЕТСЯ УЧРЕЖДЕНИЕМ, ВЫДАЮЩИМ ВИЗУ		
2. Cognome alla nascita (cognome/i precedente/i) / (x) Фамилия при рождении (предыдущая / -ие фамилия / -и) (x)			Spazio riservato all'amministrazione		
3. Nome/i / (x) Имя / имена (x)			Data della domanda:		
4. Data di nascita (giorno-mese-anno) Дата рождения (день - месяц - год)	5. Luogo di nascita / Место рождения	7. Cittadinanza attuale Гражданство в настоящее время	Numero della domanda di visto:		
	6. Stato di nascita / Страна рождения	Cittadinanza alla nascita, se diversa Гражданство при рождении, если отличается	Domanda presentata presso:		
8. Sesso / Пол: <input type="checkbox"/> Maschile/Мужской <input type="checkbox"/> Femmine/ Женский	9. Stato civile/Семейное положение: <input type="checkbox"/> Non coniugato/a/. Холост/не замужем <input type="checkbox"/> Coniugato/a/. Женат/замужем <input type="checkbox"/> Separato/a / не проживает с супругом <input type="checkbox"/> Divorziato/a / Разведен/-а <input type="checkbox"/> Vedovo/a / Вдовец / вдова <input type="checkbox"/> Altro (precisare) / . Иное (уточнить).....		<input type="checkbox"/> Ambasciata/Consolato <input type="checkbox"/> Centro comune <input type="checkbox"/> Fornitore di servizi <input type="checkbox"/> Intermediario commerciale <input type="checkbox"/> Frontiera Nome: <input type="checkbox"/> Altro		
10. Per i minori: cognome, nome, indirizzo (se diverso da quello del richiedente) e cittadinanza del titolare della potestà genitoriale/tutore legale / Для несовершеннолетних: фамилия, имя, адрес (если отличается от адреса заявителя) и гражданство лица с полномочием родителей / законного представителя.			Responsabile della pratica:		
11. Numero d'identità nazionale, ove applicabile / Идентификационный номер, если имеется			Documenti giustificativi:		
12. Tipo di documento/ Тип проездного документа: <input type="checkbox"/> Passaporto ordinario / Обычный паспорт <input type="checkbox"/> Passaporto diplomatico / Дипломатический паспорт <input type="checkbox"/> Passaporto di servizio / Служебный паспорт <input type="checkbox"/> Passaporto ufficiale / Официальный паспорт <input type="checkbox"/> Passaporto speciale / Особый паспорт <input type="checkbox"/> Documento di viaggio di altro tipo (precisare) / иной проездной документ (указать какой)			<input type="checkbox"/> Documento di viaggio <input type="checkbox"/> Mezzi di sussistenza <input type="checkbox"/> Invito <input type="checkbox"/> Mezzi di trasporto <input type="checkbox"/> Assicurazione sanitaria di viaggio <input type="checkbox"/> Altro		
13. Numero del documento di viaggio / Номер проездного документа	14. Data di rilascio / Дата выдачи	15. Valido fino al / Действителен до	16. Rilasciato da / Кем выдан	Decisione relativa al visto:	
17. Indirizzo del domicilio e indirizzo di posta elettronica del richiedente / Домашний адрес и адрес электронной почты заявителя		Numero/i di telefono / Номер/-а телефона		<input type="checkbox"/> Rifutato <input type="checkbox"/> Rilasciato	
18. Residenza in un paese diverso dal paese di cittadinanza attuale / Страна пребывания, если не является страной гражданства <input type="checkbox"/> No/ Нет <input type="checkbox"/> Si. Titolo di soggiorno o equivalente/ Да. Вид на жительство или равноценный документ n/ № Valido fino al / Действителен до			<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> VTL Valido: dal al.....		
19. Occupazione attuale / Профессиональная деятельность в настоящее время			Numero di ingressi: <input type="checkbox"/> 1		

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг Формируемые компетенции - ПК 2.2.

Задание 1

Заполните таблицу «Законодательная база туристской деятельности в России»:

Международные правовые акты	
Федеральные законы	
ГОСТы	
Другие нормативно-правовые акты	

Задание 2

Предложите пути повышения государственного регулирования туристской деятельности Самарской области (не менее 5 предложений)

Задание 3

Выполнение практических заданий

3.1 Был ли Остап Бендер туристом с точки зрения современного российского туристского законодательства, когда вместе в Кисой Воробьяниновым плыл по Волге на пароходе «Скрябин»?

3.2 Турфирма отправила студента на учебу в Новую Зеландию. Через 9 месяцев он вернулся домой на каникулы. Считался ли студент туристом? Ответ обоснуйте

3.3 Определите, о каких видах туризма идет речь:

- Профессор Н летит на отраслевую конференцию в Казань
- Футбольный фанат О едет на крупное мероприятие футбольного клуба
- Семья отправилась в двухнедельный отпуск на Кипр
- Россиянки А и Л, которым по 17 лет, отправились на каникулах в путешествие по России
- Госпожа К отправляется на Кавказ, чтобы заняться горнолыжным спортом
- Бизнесмен А вынужден переночевать в гостинице аэропорта, так как следующий рейс – завтра (аэропорт для него – пересадочный пункт)
- У жителя Воронежа Ю есть хобби – дайвинг и фотография подводного мира. С этой целью каждое лето он отправляется к Средиземному морю
- Менеджер по продажам российской турфирмы «Тревел» получил от туроператора в качестве поощрения за объем продаж путевку в Крым
- Москвички Т и А отправляются на фестиваль «Белые ночи»

Задание 4

Заполните таблицу «Типология туроператоров»:

Критерий	Название туроператора	Сфера деловых интересов
Специализация по видам туризма		
По масштабу работы		
...		
...		

Задание 5

Изобразите схематически процедуру государственной регистрации туроператора, который будет функционировать как общество с ограниченной ответственностью. Какие документы необходимы для регистрации?

Задание 6

Вы открываете свою турфирму. Перед вами стоит вопрос о выборе надежного туроператора, работающего по направлениям Турция, Абхазия, Финляндия, Казахстан, Китай. Выберите для себя трех надежных туроператоров по данным направлениям и обоснуйте мотивацию выбора

Задание 7

Заполните таблицу «Основные требования к туристским услугам»:

Основные требования	Характеристика	Пример

Задание 8

Группа студентов из Севастополя собирается на время зимних каникул посетить Москву или Санкт-Петербург. Однако часть членов группы (10 человек) настаивает на строжайшей экономии, а другая часть (10 человек) готова потратить относительно большую сумму для путешествия, чтобы оно было комфортным. При этом рассматриваются различные варианты

продолжительности пребывания в Москве или Санкт-Петербурге, уровень отеля, типа питания, способ переезда между городами, способ возвращения в Севастополь. Определите варианты с максимальной и минимальной стоимостью программы поездки.

Задание 9

Найдите в Интернете сайты российских туроператоров и познакомьтесь с их системой и процедурой бронирования. Выберите не менее 3х компаний и запишите подробные инструкции по бронированию.

Задание 10

Заполните таблицу «Права и обязанности туроператора и турагента согласно договору о реализации туристского продукта»:

Права	
<i>Туроператор</i>	<i>Турагент</i>
Обязанности	
<i>Туроператор</i>	<i>Турагент</i>
Ответственность	
<i>Туроператор</i>	<i>Турагент</i>

Примерный перечень тестовых заданий

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг Формируемые компетенции - ПК 2.1.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Что является первым этапом обработки заказа клиента? А) Заключение договора Б) Подбор тура В) Запись первичных сведений о клиенте Г) Оплата туристского продукта	В
2.	При каком условии возможна аннуляция бронирования отеля без финансовых потерь для туриста? А) Если забронирован номер стандартного класса Б) Если стоимость проживания меньше стоимости авиаперелета В) Если тур приобретался в низкий сезон Г) Если отель предусматривает бесплатную отмену до определенного срока	Г
3.	Что означает термин «all inclusive» применительно к услугам размещения? А) Возможность бесплатного посещения музеев Б) Полный пансион (трехразовое питание + дополнительные услуги) В) Полностью оплаченный пакет услуг (питание, напитки, развлечения) Г) Предоставление трансферов от аэропорта до отеля	Б
4.	Какой документ оформляется сразу после согласования всех условий путешествия клиентом? А) Заявка на оформление визы Б) Заявка на бронирование В) Туристская путевка Г) Договор страхования	А
5.	Какая информация должна присутствовать в туристском ваучере? А) Фамилия и имя принимающего сотрудника Б) Телефон службы поддержки туристической фирмы	Г

	В) Информация о медицинских страховках участников группы Г) Описание маршрута, сроки предоставления услуг и контактные данные поставщика услуг	
6.	Какова последовательность действий менеджера при поступлении заказа от клиента? А) Проверка наличия мест → согласование цены → заключение договора → оплата Б) Заполнение анкеты клиента → проверка места и сроков → расчет стоимости → подписание договора В) Получение запроса → сбор информации о пожеланиях клиента → выбор подходящего тура → оформление сделки Г) Регистрация данных клиента → подбор вариантов туров → предложение лучших решений → заказ выбранных услуг	В
7.	Что представляет собой «депонирование» денег туриста оператором? А) Заморозка суммы на счету банка для покрытия непредвиденных расходов Б) Резервирование части платежа туриста на случай отмены тура В) Передача денежных средств третьему лицу для временного хранения Г) Предварительное резервирование необходимых сумм у поставщиков услуг перед началом тура	Б
8.	Кто утверждает стоимость туристского продукта?	Туроператор
9.	Каким термином обозначается совокупность туристских услуг?	Турпродукт
10.	Какой термин используется для обозначения отмены бронирования туристической услуги?	Аннуляция
11.	Какой документ клиент получает после полной оплаты тура и подтверждающих покупку билетов и проживание?	Ваучер
12.	Как называется основной документ, заключаемый между туристом и туроператором?	Договор
13.	Как называется процесс транспортного передвижения туристов внутри страны назначения?	Трансфер
14.	Ситуация, когда количество проданных путевок превышает реальную вместимость средства размещения?	Овербукинг
15.	Туроператор получил запрос на экскурсию, из которого неясно сколько человек будет участвовать. Это привело к недостаточному количеству мест. Какое действие необходимо предпринять?	Уточнить количество человек
16.	Клиент заказал индивидуальный трансфер, но водитель заблудился и прибыл на два часа позже запланированного времени. Что составляет предмет претензий туриста?	Нарушение сроков
17.	Один из членов семьи заказчика заболел накануне поездки и просит вернуть денежные средства за неиспользованные билеты. Какой юридический термин описывает такую ситуацию?	Форс-мажор
18.	Во время оформления заказа менеджер обнаружил, что у клиента истек срок действия паспорта. Какой шаг нужно предпринять?	Информирование Информировать клиента
19.	Одна из участниц туристской группы заявила, что её рацион питания отличается от обычного, и потребовала специальное питание. Она сообщила об этом непосредственно на месте отдыха. В чьих действиях проявилась ошибка?	Клиент, турист
20.	Организация провела внутреннее обучение менеджеров по правильному ведению переговоров с клиентами, чтобы избежать ошибок при формировании запросов. Какой вид работы охватывает подготовку сотрудников таким образом?	Тренинг
21.	Вернувшись из поездки, клиент заявил, что ожидал гораздо большего разнообразия развлечений и активного отдыха. Таких мероприятий, заявленных в рекламе, не наблюдалось. Что вызвало недовольство туриста?	Некорректная реклама

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг
Формируемые компетенции - ПК 2.2.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Что означает термин «нитка маршрута» в организации путешествий? А) Техническое оборудование транспортного средства Б) График питания туристов В) Список экскурсионных объектов Г) Последовательность пунктов маршрута	Г
2.	Для какой цели используются компьютеризированные системы резервирования туров (CRS)? А) Автоматизация расчетов налогов Б) Создание рекламных материалов В) Управление заказами и бронированием туров Г) Организация корпоративных мероприятий	В
3.	Что включает в себя понятие «координация работы по реализации заказа»? А) Составление расписания сотрудников офиса Б) Согласование действий всех участников процесса обслуживания туриста В) Анализ финансовых отчетов компании Г) Оформление визовых документов	Б
4.	Какой документ оформляется сразу после согласования всех условий путешествия клиентом? А) Заявка на оформление визы Б) Заявка на бронирование В) Туристская путевка Г) Договор страхования	А
5.	Какой этап координации начинается сразу после получения заявки от клиента? А) Финансовая оценка стоимости тура Б) Расчет прибыли агентства В) Проведение маркетингового исследования рынка Г) Формирование пакета необходимых документов	Г
6.	Какова последовательность действий менеджера при поступлении заказа от клиента? А) Проверка наличия мест → согласование цены → заключение договора → оплата Б) Заполнение анкеты клиента → проверка места и сроков → расчет стоимости → подписание договора В) Получение запроса → сбор информации о пожеланиях клиента → выбор подходящего тура → оформление сделки Г) Регистрация данных клиента → подбор вариантов туров → предложение лучших решений → заказ выбранных услуг	В
7.	Что является основной целью менеджера турагентства по координированию заказа? А) Своевременное исполнение обязательств перед клиентом Б) Повышение квалификации сотрудников фирмы В) Максимальное увеличение прибыли агентства Г) Оптимизация расходов на рекламу	А
8.	Какой цифровой инструмент (программный продукт) помогает отслеживать статус заказов и взаимодействие с клиентами?	CRM
9.	Какую ценность стремится обеспечить турагент своим клиентам при подборе тура?	Качество
10.	Как называется организация взаимодействия турагента с коллегами из разных подразделений для достижения целей заказа?	Координация
11.	Какой навык необходим турагенту для грамотной координации своей работы и успешных реализаций заказов туристов при работе одновременно с несколькими заказами и вопросами клиентов?	Многозадачность

12.	Как называется периодический контроль качества услуг в туристическом продукте?	Мониторинг
13.	Как называют систему обмена информацией между подразделениями турагентства?	Информационные потоки
14.	Как называется процесс создания индивидуальных предложений для туристов?	Персонализация
15.	Туристская организация планирует активизацию деятельности персонала? Какие виды управленческих работ рекомендуется производить в данном случае?	экономическое и моральное стимулирование персонала; создание условий для проявления творческого потенциала работников; повышение профессиональной квалификации персонала.
16.	Турист приобрел в турагентстве горящий тур, заключил договор и внес полную оплату после 17:00 рабочего дня. Менеджер отправил счет на оплату в бухгалтерию, и та счет оплатила. Однако, на следующий день менеджер обнаружил, что заявка аннулирована в связи с отсутствием своевременной оплаты. Какую ошибку совершил менеджер?	Менеджер должен был связаться с туроператором и уточнить, каким образом можно гарантировать оплату заявки до поступления денег на расчетный счет оператора. Возможно написать гарантийное письмо, или просить куратора исправить срок оплаты, поскольку, в зависимости от банка, платежи по безналичному расчету разносятся не моментально.
17.	До отъезда турист понял, что ошибочно указал личные данные в анкете на визу. Как предотвратить возможный отказ в выдаче визы?	Скорректировать анкету
18.	Клиент уехал отдыхать без медицинской страховки, заболел, понес серьезные медицинские расходы. Возникает ли ответственность турагентства, должно ли оно возмещать убытки?	нет
19.	Вы обнаружили, что значительная часть ваших клиентов предпочитает самостоятельные путешествия. Как приспособиться к новым условиям рынка?	Индивидуализировать продукт
20.	Ошибка в бронировании вызвала необходимость повторно оплачивать проживание. Что делать турагенту?	Возмещать расходы
21.	Молодой сотрудник постоянно допускает мелкие ошибки при оформлении путевок, что вызывает недовольство клиентов. Коллеги советуют наказать его материально. Однако вы понимаете, что сотрудник перспективный и хорошо разбирается в продуктах. Какая управленческая мера подойдет больше всего?	Обучение

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг Формируемые компетенции ПК 2.2.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	<p>Главная задача координатора отдела реализации заказов состоит в:</p> <p>А) Работе с потенциальными покупателями Б) Поддержании деловой репутации фирмы В) Подготовке отчетности для вышестоящего руководства Г) Контролировании соблюдения сроков выполнения заявок клиентов и распределении заданий сотрудникам подразделения</p>	Г
2.	<p>Основной функцией системы менеджмента качества (ISO 9001) в туристическом агентстве является:</p> <p>А) Постоянное повышение качества обслуживания клиентов посредством постоянного совершенствования рабочих процессов Б) Улучшение корпоративной культуры В) Рост доходов предприятия Г) Повышение престижа организации</p>	А
3.	<p>Основные элементы контроля качества услуг в туристическом агентстве включают:</p> <p>А) Выявление ошибок и исправление дефектов Б) Анализ жалоб клиентов, оценку работы персонала и регулярный внутренний аудит качества В) Проведение регулярных тренингов сотрудников Г) Устранение несоответствий в выполнении заказов</p>	Б
4.	<p>Наиболее распространённой причиной конфликтов между клиентами и турагентствами являются:</p> <p>А) Недостаточно полная информация о туре Б) Неэффективная работа менеджеров В) Несоблюдение оговоренных ранее условий и несоответствие ожиданий действительности Г) Негативные впечатления от первого контакта</p>	В
5.	<p>Главной целью мониторинга и анализа качества услуг туристического агентства является:</p> <p>А) Повышение доходности бизнеса Б) Управление рекламными активностями В) Привлечение новых клиентов Г) Выявление слабых звеньев в процессах обслуживания клиентов и постоянное улучшение качества услуг</p>	Г
6.	<p>Что представляет собой метод экспертных оценок в управлении качеством туристских услуг?</p> <p>А) Метод коллективного обсуждения идей Б) Метод сбора мнений специалистов для выработки единого мнения по вопросам качества В) Использование статистических инструментов Г) Применение количественных методов измерения показателей</p>	Б
7.	<p>Что включает в себя программа по повышению качества услуг в турагентстве?</p> <p>А) Мониторинг текущих проблем, обучение сотрудников, разработка стандартов качества и контроль их выполнения Б) Модернизация веб-сайта агентства В) Повышение квалификации сотрудников и развитие инфраструктуры Г) Введение новой линейки туров</p>	А
8.	<p>Как называется грамотное распределение задач и полномочий среди сотрудников турагентства?</p>	Координация
9.	<p>Центральная идея, вокруг которой строится вся деятельность туристического агентства, предполагающая предложение качественного сервиса и персонального подхода к каждому туристу?</p>	Клиентоориентированность

10.	Как называется процесс внедрения цифровых технологий и автоматизированных систем для повышения эффективности работы, точности обслуживания клиентов и устойчивого роста качества предоставляемых услуг турагентства?	Цифровизация
11.	Как называется свойство или совокупность характеристик услуг, удовлетворяющих нужды и ожидания туристов?	Качество
12.	Как называется разработка чётких алгоритмов и процедур обслуживания клиентов, установление единых норм и правил предоставления услуг турагентства, гарантирующих их стабильное качество?	Стандартизация
13.	Как называется профессиональная подготовка сотрудников турагентства для повышения качества обслуживания?	Тренинг
14.	Назовите источник, из которого поступают сведения о фактическом уровне удовлетворенности клиентов	Отзывы
15.	Клиент приобрел авиабилет через турагентство, однако агентство не предупредило его о переносе рейса на более позднее время. Из-за этого турист пропустил встречу с родственниками в пункте назначения и остался без присмотра в незнакомом городе. Позже турист подал официальную жалобу с просьбой компенсации морального вреда. Каковы должны быть действия турагентства?	Возмещение
16.	Таксист – новый партнер турагентства, постоянно опаздывает на встречу с туристами, из-за чего те либо не успевают на самолет, либо успевают, но с большим трудом. На сайте компании размещаются негативные отзывы прежде всего в адрес самого турагентства. Каковы должны быть действия турагентства в целях повышения качества услуг?	Поменять партнера
17.	Многие туристы остались недовольны тем, что скидка на популярный тур закончилась буквально накануне их прихода в агентство. Хотя анонсировалась большая распродажа, реальные сроки акции были скрыты. Какому критерию должна соответствовать в данном случае информация об акции?	Открытость
18.	После приезда в горный регион Азии турист почувствовал сильную головную боль и слабость из-за плохого самочувствия, вызванного высотой. Никаких профилактических мер или медикаментов ему не предложили. Какое решение помогло бы минимизировать подобный инцидент?	Инструктаж Медицинская помощь
19.	Популярный блоггер разместил пост о небезопасных водных развлечениях, проводимых в Турции. Несколько туристов пострадали из-за низкого качества оборудования и отсутствия спасателей. Каким образом агентство могло бы уменьшить риски?	Рекомендовать надежных поставщиков
20.	Введённая новая CRM-система усложнила доступ сотрудников, не привыкшим работать в данной системе, к данным и замедлила процесс обработки заказов, вызывая недовольство клиентов. Какое мероприятие должны были провести в турагентстве перед запуском новой CRM?	Обучение персонала
21.	В маленьком уютном городке Европа турист арендовал комнату в небольшом семейном отеле через турагентство. Однако приехав, обнаружил ужасное состояние комнат, сломанный душ и отсутствие уборки. Обратившись в агентство, турист услышал фразу: «Мы же вам сказали, что это маленький семейный отель». Как агентство могло предотвратить подобную ситуацию?	Проверка информации

Критерии и шкалы оценивания текущего контроля

Критерии и шкала оценивания (устный опрос)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Тема раскрыта в полном объеме, высказывания связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы даны в полном объеме.	Тема раскрыта не в полном объеме, высказывания в основном связанные и логичные, использована научная лексика, приведены примеры. Ответы на вопросы даны не в полном объеме.	Тема раскрыта недостаточно, высказывания несвязанные и нелогичные. Научная лексика не использована, не приведены примеры. Ответы на вопросы зависят от помощи со стороны преподавателя.	Тема не раскрыта. Логика изложения, примеры, выводы и ответы на вопросы отсутствуют.

Критерии и шкала оценивания (выполнение практических задач)

Оценка			
«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
По решению задачи дан правильный ответ и развернутый вывод	По решению задачи дан правильный ответ, но не сделан вывод	По решению задачи дан частичный ответ, не сделан вывод	Задача не решена полностью

Критерии и шкала оценивания (доклады)

Оценка	Критерии оценки доклада
«отлично»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение формальных требований к докладу 2. Грамотное и полное раскрытие темы; 3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается). 4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой. 5. Умение работать с периодической литературой. 6. Умение обобщать, делать выводы. 7. Умение оформлять библиографические списки к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». 8. Соблюдение требований к оформлению доклада. 9. Умение кратко изложить основные положения доклада при его защите. 10. Иллюстрация защиты доклада презентацией.
«хорошо»	<ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение формальных требований к докладу

	<p>2. Грамотное и полное раскрытие темы;</p> <p>3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается).</p> <p>4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.</p> <p>5. Умение работать с периодической литературой.</p> <p>6. Не полно обобщен и сделан вывод.</p> <p>7. Не точно оформлен библиографический список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».</p> <p>8. Не полно соблюдены требования к оформлению доклада.</p> <p>9. Не четко сформированы краткие основные положения доклада при его защите.</p> <p>10. Иллюстрация защиты доклада презентацией.</p>
«удовлетворительно»	<p>1. Соблюдение формальных требований к докладу</p> <p>2. Грамотное и полное раскрытие темы;</p> <p>3. Самостоятельность в работе над докладом (использование докладов из сети Интернет запрещается).</p> <p>4. Не полно изучены учебная, профессиональная литература.</p> <p>5. Не полно изучена периодическая литература.</p> <p>6. Не обобщены и не конкретизированы выводы.</p> <p>7. Не точно оформлен библиографический список к докладу в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.- 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».</p> <p>8. Не соблюдены требования к оформлению доклада.</p> <p>9. Не четко сформированы краткие основные положения доклада при его защите.</p> <p>10. Иллюстрация защиты доклада презентацией отсутствует</p>
«неудовлетворительно»	Доклад не представлен по соответствующим критериям оценивания

Критерии и шкала оценивания (тестирование)

Число правильных ответов	Оценка
90-100% правильных ответов	Оценка «отлично»
70-89% правильных ответов	Оценка «хорошо»
51-69% правильных ответов	Оценка «удовлетворительно»
Менее 50% правильных ответов	Оценка «неудовлетворительно»

7.4.2. Комплект оценочных средств для промежуточной аттестации Примерные вопросы к экзамену по модулю

Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности МДК 02.01 А Предоставление туроператорских услуг Формируемые компетенции - ПК 2.1.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Понятие и преимущества пакетного тура	Пакетный тур — это комплексное предложение туристического продукта, включающее набор основных услуг (перелет, проживание, трансфер, питание), сформированных туроператором и предлагаемых туристу по единой цене. Преимущества включают удобство и экономичность: экономия времени на самостоятельное планирование, упрощённую систему оплаты и возможность сэкономить благодаря оптовым закупкам услуг туроператором.
2.	Виды скидок в туристической индустрии	Основные виды скидок: сезонные (низкий сезон), специальные предложения («горящие туры»), семейные скидки, льготные условия для пенсионеров, студентов, военнослужащих и инвалидов. Такие скидки предоставляют сами туроператоры, отели, авиакомпании и другие поставщики услуг.
3.	Содержание и значимость договора о реализации туристического продукта	Договор о реализации туристического продукта — это юридически значимый документ, заключаемый между туристом и туроператором, в котором оговариваются условия и порядок предоставления туристических услуг. Данный договор защищает интересы обеих сторон, определяет права и обязанности каждой из них, а также устанавливает механизм разрешения споров и урегулирования претензий.
4.	Порядок оформления заявки на бронирование тура	Заявка на бронирование заполняется самим туристом или представителем туроператора и содержит персональные данные туриста, информацию о предпочитаемом продукте (маршрут, даты, категория размещения), особые пожелания и способы оплаты. Важно учитывать сроки подачи заявки и возможные штрафы за позднюю подачу или отказ от бронирования.
5.	Типы виз и их влияние на подбор турпродукта	Существуют туристические, деловые, гостевые, учебные и транзитные визы. Тип визы влияет на длительность пребывания, цели поездки и выбор туристического продукта. Например, длительные визы позволяют планировать более насыщенные и разнообразные маршруты, тогда как краткосрочные ограничивают передвижение туриста.
6.	Гарантийный фонд туроператора	Гарантийный фонд — это специальный финансовый резерв, формируемый туроператором для покрытия возможных потерь клиентов в случае банкротства компании или невыполнения ею своих обязательств. Фонд формируется из взносов самих операторов и управляется специальными органами регулирования отрасли.
7.	Индивидуальная программа и ее отличие от массового пакетного тура	Индивидуальная программа разрабатывается специально под потребности отдельного туриста или небольшой группы и учитывает уникальные предпочтения (эксклюзивные экскурсии, особые условия проживания, нестандартные маршруты). Массовый пакетный тур рассчитан на широкий круг потребителей и стандартизирует условия обслуживания.
8.	Правовые нормы, регламентирующие отношения между туристом и туроператором	Основным нормативным актом, регулирующим взаимоотношения туриста и туроператора, является Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности». Дополнительно применяются Гражданский кодекс РФ, Закон «О защите прав потребителей», постановления Правительства РФ и стандарты отрасли.
9.	Комплект обязательных документов для туриста при выезде за границу	В комплект входят заграничный паспорт с действующей визой (если требуется), авиабилеты, ваучер на проживание, медицинский страховой полис, маршрутная квитанция и памятка туриста с рекомендациями по безопасности и культуре поведения в стране пребывания.
10.	Информационные технологии в туроператорской деятельности	Современные туроператоры активно используют CRM-системы для управления клиентами, ERP-системы для автоматизации внутренних бизнес-процессов, платформы онлайн-бронирования, аналитику больших данных и мобильные приложения для удобства пользователей.
11.	Методы мотивации сотрудников туроператора, способствующие повышению качества обслуживания	Эффективные методы мотивации включают материальную мотивацию (зарплата, премии, бонусы), карьерный рост, профессиональное обучение и наставничество, комфортные рабочие условия, конкурсы и соревнования, поощрение инициативности и командной работы.
12.	Принципы качественного подбора кадров в туроператорской деятельности	Принцип компетентности, принцип профессионализма, принцип добросовестности и честности, принцип открытости коммуникаций, этичность и доброжелательность. Особое значение имеют опыт работы, знание иностранного языка, стрессоустойчивость и способность решать конфликты.

13.	Процедура аннулирования заказа туристом	Аннулирование заказа начинается с подачи заявления туристом в офис туроператора или посредством электронного документооборота. Туроператор оценивает обстоятельства, указанные в заявлении, и производит расчёт удержанной части средств, если предусмотрено условиями договора. Оставшиеся средства возвращаются туристу.
14.	Внутренний технологический регламент туроператора	Внутренний технологический регламент — это свод правил и стандартов, разработанных туроператором для оптимизации процессов бронирования, обработки заказов и взаимодействия с партнёрами. Он способствует минимизации ошибок, улучшает качество обслуживания и сокращает временные издержки. Регламент обязателен для соблюдения всеми сотрудниками компании
15.	Алгоритм действий туриста при обнаружении ошибки в оформлении заказа.	Алгоритм действий следующий: 1) сразу уведомить туроператора о допущенной ошибке; 2) представить доказательства обнаружения ошибки (например, фотографию неправильного текста); 3) дождаться устранения ошибки туроператором; 4) убедиться в правильном оформлении документов повторно перед вылетом.

Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности
МДК 02.02 А Предоставление турагентских услуг
Формируемые компетенции - ПК 2.2.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Сущность и назначение процесса координации заказа туристов	Координация заказов туристов — это управление всеми стадиями формирования и реализации туристического продукта, начиная от приема заявки и заканчивая полным сопровождением клиента в поездке. Она необходима для своевременного выполнения обязательств перед туристами, избежания накладок и качественного предоставления услуг
2.	Роль современных информационных технологий в организации реализации заказов туристов	Современные информационные технологии облегчают работу операторов, автоматизируя процессы резервирования, бронирования, учета заказов и документооборота. Применение специализированных систем ускоряет реакцию на запросы клиентов и улучшает качество обслуживания.
3.	Меры урегулирования конфликтных ситуаций с туристами	Применяется переговорный процесс, медиация, урегулирование претензий, возврат средств, внесение корректировок в последующие заказы, усиление внутреннего контроля качества услуг.
4.	Задачи турагента на этапе согласования заказа с клиентом	На этом этапе турагент уточняет все детали будущего путешествия, включая сроки, маршруты, класс размещения, питание и дополнительные услуги. Затем он согласовывает сформированное предложение с клиентом, проводит консультацию и устраняет сомнения.
5.	Действия турагента при запросе клиента о внесении изменений в готовый заказ	При изменении заказа агент сначала оценивает возможность и стоимость изменений, консультирует клиента о последствиях, перезаключает договор (при необходимости), переоформляет брони и готовит новый пакет документов.
6.	Этапы реализации туристского заказа	Этапы включают приём заявки, согласование условий, бронирование услуг, оформление документов, оплату заказа, отправку туристов в поездку, поддержку в поездке и последующий анализ.
7.	Влияние специфики туристского направления на организацию заказа клиентов	Каждое направление имеет уникальные особенности (визовые режимы, инфраструктура, культура), которые влияют на формирование маршрута, выбор размещения, оформление документов и организацию транспорта.
8.	Особенности организации групповых туров	Особенностью групповых туров является строгость графика, обязательное согласование общих интересов, значительные масштабы бронировок, высокая степень зависимости от пунктуальности и четкого взаимодействия.
9.	Форс-мажорная ситуация» и ее влияние на работу турагента	Форс-мажорной ситуацией считается событие вне контроля агентства, мешающее исполнению заказа, например, землетрясение, война, политическая нестабильность, террористические атаки или пандемия. Такие обстоятельства освобождают сторону от ответственности, но обязывают агентство проявить максимальную заботу о туристах, проинформировав их о сложившейся ситуации, предложив альтернативные варианты и проконсультировав по вопросам безопасности. Форс-мажор способен сильно повлиять на судьбу тура, вплоть до его отмены, но правильные действия агентства помогут минимизировать ущерб.

10.	Схема взаимодействия турагента с различными участниками туристического заказа	Турагент работает в плотной взаимосвязи с туроператорами, авиакомпаниями, отелями, страховщиками, ресторанами и транспортными компаниями. Именно от их слаженной работы зависит качество и успешность выполнения заказа. При бронировании услуг турагент обращается к операторам и перевозчикам, далее согласовываются условия и происходит передача данных туристу. Любые изменения вносятся в режиме реального времени, что требует от агента высокой концентрации внимания и хорошей координации с каждым участником цепи.
11.	Преимущества досрочного бронирования	Досрочное бронирование обладает преимуществами: выгодные цены, широкий выбор предложений, гарантии доступности билетов и мест в отелях. Однако существует риск изменения планов туриста или возникновения неблагоприятных обстоятельств (болезнь, отказ в визе, изменение семейного положения). Также раннее бронирование может ограничить свободу выбора последних акционных предложений и "горящих" туров.
12.	Риски краткосрочного бронирования	Краткосрочное бронирование связано с повышенными рисками для турагента и туриста. Среди них: невозможность бронирования нужных билетов или мест в отелях, значительное удорожание услуг, потеря выгодных акций и скидок, ограничение свободы маневра при проблемах (например, болезнь туриста или отмена рейса). Турагенту приходится оперативно подбирать заменяющие варианты, что может оказаться затруднительным и финансово обременительным.
13.	Документационное сопровождение заказа	В туристический заказ включается ряд документов: договор на оказание услуг, туристический ваучер, медицинская страховка, авиабилеты, приглашения, подтверждения бронирования гостиниц, информация о трансфере и экскурсиях. Иногда дополнительно требуются доверенность на несовершеннолетних, документы на аренду машины, визы и нотариально заверенные переводы. Вся эта документация хранится у турагента и передается туристу в электронном или печатном виде
14.	Роль турагента в обеспечении безопасности туриста в поездке	Одной из главных задач турагента является обеспечение безопасности туристов. Прежде всего, он консультирует клиента о возможных опасностях в пункте назначения, предоставляет подробную информацию о мерах безопасности и рекомендует подходящую медицинскую страховку. При возникновении чрезвычайных ситуаций турагент должен оперативно помогать туристу, давая рекомендации и поддерживая связь с местными властями и посольством.
15.	Роль страхования в реализации туристских заказов	Страховой полис защищает туриста от непредвиденных обстоятельств, таких как травмы, болезни, утрата багажа, отмена или задержка рейса. Наличие страховки позволяет снизить финансовые риски и обеспечить спокойный отдых туристу. Агент должен внимательно ознакомить клиента с условиями страхования и рекомендовать надежную страховую компанию.

Раздел 3. Координация работы по реализации заказов

МДК 02.03 А Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг Формируемые компетенции - ПК 2.2.

№ п/п	Задание	Ключ к заданию / Эталонный ответ
1.	Роль турагентства в обеспечении качества обслуживания туристов	Турагентство выступает главным координатором взаимоотношений между туристом и поставщиком услуг. Оно ответственно за правильную интерпретацию желаний клиента, подбор оптимального тура, тщательную проработку всех нюансов поездки, гарантию своевременности бронирования и поставки услуг, ведение документооборота, мониторинг и решение возможных проблем в ходе реализации заказа. От профессионализма и внимательности сотрудников турагентства зависит общая удовлетворённость клиента.
2.	Факторы, влияющие на качество реализации заказов туристов	Основными факторами выступают: квалификация персонала турагентства, качество предоставляемых услуг туроператорами и смежниками (авиакомпания, отели, рестораны), надежность и полнота информации, доступной клиенту, технология бронирования и подтверждения услуг, наличие чёткого механизма решения нестандартных ситуаций, быстрота и точность обработки заявок, а также стабильность технической инфраструктуры (сайты, программное обеспечение).

3.	Порядок организации контроля качества услуг турагентства	Контроль качества осуществляется несколькими способами: регулярный мониторинг отзывов клиентов, оценка временных рамок выполнения заказов, оценка правильности и полноты подготовленной документации, контроль корректности счетов-фактур и бухгалтерских документов, проведение регулярных проверок качества обслуживания на объектах (отели, аэропорты), а также постоянный диалог с клиентами и учёт их пожеланий и замечаний.
4.	Принцип превентивности в процессе реализации заказа туриста	Принцип превентивности предполагает опережающую реакцию на возможные проблемы ещё до их возникновения. Примером служат предполетные проверки туриста на предмет наличия необходимых документов, предварительное информирование о климатических условиях и культурных особенностях страны назначения, проведение инструктажа по технике безопасности, мониторинг новостей и обновлений, касающихся безопасности туристов в странах назначения
5.	Информационно-коммуникационные технологии, повышающие качество услуг турагентства	Среди используемых технологий выделяются: автоматизированные системы бронирования и оформления заказов, мобильные приложения для информирования и подключения клиентов, CRM-системы для накопления и анализа данных о клиентах, виртуальные ассистенты и боты для быстрого ответа на вопросы, геолокационные сервисы для ориентации туристов на местности, цифровые платформы для совместной работы сотрудников и координации действий.
6.	Стандартизация услуг турагентства	Стандартизация услуг включает разработку и внедрение внутренних нормативных актов, регламентов и положений, регулирующих основные рабочие процессы. Применяется стандартизация форм документов, шаблоны договоров, регламенты работы с клиентами, должностные инструкции сотрудников. Благодаря этому обеспечивается единообразие и воспроизводимость услуг, что положительно сказывается на общем восприятии качества обслуживания.
7.	Критерии качества услуг турагентства	Критерии качества услуг включают: точность и полноту предоставляемой информации, доступность и дружелюбие сотрудников, профессионализм и компетентность персонала, своевременность обработки заказов, корректность выполнения юридических обязательств, надёжность и устойчивость партнёрских связей, соблюдение этических норм и стандартов обслуживания, минимальные риски возникновения ошибок и разногласий.
8.	Стратегические цели управления качеством услуг турагентства	Стратегические цели включают: повышение удовлетворенности клиентов, укрепление позиций на рынке, рост операционной эффективности, увеличение рыночной доли, улучшение финансовой устойчивости, уменьшение издержек и потерь, диверсификация услуг, адаптацию к меняющимся экономическим и социальным реалиям, устойчивое развитие и внедрение инновационных технологий.
9.	Внешние факторы, влияющие на качество услуг турагентства	Внешние факторы включают: макроэкономическую обстановку, политические события, природные катаклизмы, эпидемиологическую ситуацию, мировые экономические циклы, уровень инфляции, налоговую политику, нормативно-правовую базу, технологические нововведения, развитие информационных технологий, глобализацию экономики, демографическую структуру населения.
10.	Минимизация рисков при реализации туристского заказа	Типичными рисками являются отмена или задержка рейсов, изменение правил въезда в страну, заболевания, травмы или аварии в дороге, ограбления, конфликты с местными властями или организациями. Для минимизации рисков вводят страхование туристов, разрабатывают планы аварийного реагирования, поддерживают актуальную информацию о политической и экономической ситуации в регионе, проводят регулярные тренировки сотрудников по решению чрезвычайных ситуаций.
11.	Законы и нормативные акты, регулирующие процесс реализации услуг турагентства	Деятельность регулируется Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Гражданским кодексом РФ, Правилами оказания услуг населению, Законом «О защите прав потребителей», Налоговым кодексом РФ, Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники». Данные нормативные акты устанавливают права и обязанности сторон, регулируют порядок заключения договоров, ответственность и финансовое обеспечение.
12.	Алгоритм обработки и анализа жалоб клиентов при реализации туристского заказа	Алгоритм включает следующие этапы: фиксация жалобы, ее классификация и приоритетность, анализ причин возникновения проблемы, разработка и реализация плана действий по решению, оповещение клиента о принятых мерах, оценка удовлетворенности клиента результатами, профилактика аналогичной

		ситуации в будущем. Такой подход позволяет быстро и эффективно справляться с жалобами и повышать уровень доверия клиентов.
13.	Роль CRM-систем в повышении качества услуг турагентства	Преимущества включают: повышение эффективности работы сотрудников, улучшение качества обслуживания клиентов, сокращение времени на обработку заказов, повышение точности и своевременности информации, улучшение коммуникации с клиентами, лучшее понимание потребностей клиентов, повышение лояльности клиентов, улучшение аналитических способностей и способности прогнозировать, повышение уровня конкурентоспособности и устойчивости компании.
14.	Барьеры достижения высокого качества туристских услуг	Барьеры включают: недостаточность финансирования, низкую квалификацию сотрудников, устаревшие производственные мощности, несовершенство законодательства, коррупцию и недобросовестную конкуренцию, недостаточную информационную прозрачность, высокие транзакционные издержки, сложности географического характера, недостаточную интеграцию в мировую экономику, недостаточную осведомленность потребителей о своих правах и возможностях
15.	Задачи системы управления качеством турагентских	Задачи включают: планирование качества, контроль качества, анализ качества, улучшение качества, предотвращение возникновения проблем, коррекцию выявленных отклонений, обучение и переподготовку сотрудников, оптимизацию и рационализацию процессов, повышение удовлетворенности клиентов, минимизацию издержек и рисков, сохранение и увеличение конкурентоспособности компании.

Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценки (экзамен)

Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
<p>1. Полно раскрыто содержание вопросов билета;</p> <p>2. Материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология;</p> <p>3. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;</p> <p>4. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний;</p> <p>5. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p>	<p>1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <p>2. В изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;</p> <p>3. Допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;</p> <p>4. Допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.</p>	<p>1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний.</p>	<p>1. Содержание материала не раскрыто.</p> <p>2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе.</p>