Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента и территориального развития

УТВЕРЖДАЮ
Директор института технологий
устойчивого развития
_____ А.В. Феоктистов
подпись
«____» _____ 20___ г.

ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА

по профессиональному модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»
(направленность (профиль): «Туроператорские и турагентские услуги»)

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная форма

Срок обучения: 1 год 10 месяцев

Год начала подготовки 2025

Новокузнецк
2025

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 1b8241b8e11f629c673def0838264027810374a8
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 11 сентября 2024 г. по 5 декабря 2025 г.
Дата и время: 29-05-2025 14:48:27 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи экзамена по профессиональному модулю

Целями экзамена по профессиональному модулю являются:

– оценка соответствия достигнутых компетентностных образовательных результатов обучающихся по профессиональному модулю требованиям ФГОС СПО;
– оценка готовности обучающихся к определенному виду профессиональной деятельности по избранной специальности.

Задачами экзамена по профессиональному модулю являются:

– оценка умения планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
– оценка умения организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
– оценка умения координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;
– оценка умения осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

2 Требования к обучающемуся

К экзамену по профессиональному модулю допускается обучающийся, не имеющий академической задолженности и в полном объеме освоивший все элементы профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

3 Планируемые результаты обучения при освоении профессионального модуля

Процесс освоения профессионального модуля направлен на формирование следующих компетенций:

Общие компетенции

– ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

– ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

– ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

– ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

– ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

– ОК 06.: Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

– ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

– ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции

– ПК 1.1.: Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

– ПК 1.2.: Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

– ПК 1.3.: Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

– ПК 1.4.: Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 09. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4.	владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; владеть техникой переговоров, устного	законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации, планирования и контроля деятельности	производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы

	общения, включая телефонные переговоры; владеть культурой межличностного общения.	сотрудников; теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства	предприятия туризма и гостеприимства; использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

4 Форма проведения экзамена по профессиональному модулю, оценочные средства, шкалы и критерии оценивания

Экзамен по профессиональному модулю проводится в форме ответа на задание (ситуацию) (часть 1) и в форме тестирования (часть 2), позволяющих оценить степень сформированности компетенций и готовность обучающегося к выполнению основного вида профессиональной деятельности.

Экзамен проводится письменно в течение двух часов по экзаменационным билетам. Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю приведены в приложении.

Определение готовности обучающегося к выполнению соответствующего профессиональному модулю вида профессиональной деятельности и сформированности у обучающегося компетенций осуществляется на основе следующих оценочных шкал: шкалы оценивания выполнения части 1 и шкалы оценивания выполнения части 2.

Решение о результатах экзамена по профессиональному модулю выносится на закрытом заседании экзаменационной комиссии открытым голосованием простым большинством голосов присутствующих. При

равенстве голосов принимается то решение, за которое проголосовал председатель экзаменационной комиссии. По результатам экзамена по профессиональному модулю выносится решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен с оценкой _____».

Во время экзамена по профессиональному модулю обучающемуся можно пользоваться следующими наглядным пособиями, справочными материалами, нормативными документами и т.д.: ГОСТами, вычислительными средствами (калькулятором).

При начислении количества баллов за выполнение части 1 используются следующие критерии:

Критерии оценки каждого вопроса части 1	Баллы
Вопрос раскрыт полностью и без ошибок, текст написан правильным литературным языком без грамматических ошибок в терминологии	5
Вопрос раскрыт более чем наполовину, но без ошибок Имеются незначительные и/или единичные ошибки Допущены 1–2 фактические ошибки	4
Вопрос раскрыт частично Текст написан небрежно, неаккуратно, использованы не общепринятые сокращения, затрудняющие ее прочтение Допущено 3–4 фактические ошибки	3
Обнаруживается общее представление о сущности вопроса	2
Суть вопроса не раскрыта или дана информация не в контексте задания	1
Задание не выполнено (ответ отсутствует или вопрос не раскрыт)	0

При начислении количества баллов за выполнение части 2 используются следующие критерии:

Процент правильных ответов		Оценка
минимальный	максимальный	
85	100	отлично
70	84	хорошо
50	69	удовлетворительно
-	49	неудовлетворительно

Пересчёт количества набранных за выполнение заданий баллов в оценку формируется в соответствии с таблицей:

Количество баллов	Оценка
не менее 52	отлично
не менее 46	хорошо
не менее 30	удовлетворительно
менее 30	неудовлетворительно

При проверке ответов на задания каждый член экзаменационной комиссии наряду с проверкой результатов работы проводит экспертное наблюдение за выполнением первой и второй части для оценки степени сформированности компетенций в соответствии с оценочным листом:

Перечень компетенций, оцениваемых по итогам	Уровень освоения компетенций

сдачи экзамена по профессиональному модулю	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
ОК 01. (Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;)				
ОК 02. (Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;)				
ОК 03. (Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;)				
ОК 04. (Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;)				
ОК 05. (Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;)				
ОК 06. (Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;)				
ОК 07. (Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;)				
ОК 09. (Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.)				
ПК 1.1. (Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.)				
ПК 1.2. (Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.)				
ПК 1.3. (Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.)				
ПК 1.4. (Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.)				

5 Содержание экзамена по профессиональному модулю

Раздел 1 МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства (задания (ситуации), тестовые задания);

Раздел 2 МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства (задания (ситуации), тестовые задания);

Раздел 3 МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения (задания (ситуации), тестовые задания);

Раздел 4 МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства (задания (ситуации), тестовые задания);

Раздел 5 МДК.01.06 Управление человеческими ресурсами в туризме и гостеприимстве (задания (ситуации), тестовые задания);

Раздел 6 УП.01.01 Учебная практика (задания (ситуации));

Раздел 7 УП.01.02 Производственная практика (задания (ситуации)).

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение экзамена по профессиональному модулю

а) основная литература:

1 Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряжкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. – URL: https://urait.ru/bcode/562146 (дата обращения: 28.05.2025);

2 Грозова, О. С. Делопроизводство : учебник для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 131 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15986-8. – URL: https://urait.ru/book/deloproizvodstvo-563440 (дата обращения: 28.05.2025);

3 Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. – URL: https://urait.ru/book/delovoe-obschenie-564541 (дата обращения: 28.05.2025);

4 Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. – URL: https://urait.ru/bcode/564570 (дата обращения: 28.05.2025);

5 Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. – URL: https://urait.ru/bcode/566017 (дата обращения: 28.05.2025).

б) дополнительная литература:

1 Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 355 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-20344-8. – URL: https://urait.ru/bcode/560787 (дата обращения: 28.05.2025);

2 Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. – URL: https://e.lanbook.com/book/266711 (дата обращения: 28.05.2025);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru;

2 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

3 Электронная библиотека Издательского центра «Академия» / ИП Бурцева Антонина Петровна. – Москва, [200 ?]. – URL: https://academia-library.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

4 Консультант студента : электронно-библиотечная система / ООО «КОНСУЛЬТАНТ СТУДЕНТА». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [Единая профессиональная база знаний издательства Лань для СПО - Издательство Лань (СПО)] / ООО «Издательство ЛАНЬ». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

7 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: https://biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

8 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

9 Электронные периодические издания ИВИС : универсальная база данных / ООО «ИВИС». – Москва, [200 –]. – URL: http://eivis.ru. – Режим доступа: по подписке.

г) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– 7-Zip;
– Adobe Acrobat Reader;
– Astra Linux Special Edition;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– WinRAR;
– Р7-Офис.

д) базы данных и информационно-справочные системы:

1 ГАРАНТ : справочно-правовая система / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

7 Материально-техническое обеспечение экзамена по профессиональному модулю

Материально-техническое обеспечение экзамена по профессиональному модулю включает специально оборудованные лаборатории, мастерские, аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ, бытовые помещения, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, требованиям техники безопасности.

Учебные аудитории оснащены рабочим местом преподавателя / мастера производственного обучения с персональным компьютером и рабочими местами обучающихся.

Кабинет «Менеджмента и управления персоналом» оснащен учебной доской, экраном, мультимедийным проектором, комплектом методической документации, пособий.

Программа экзамена по профессиональному модулю составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

заведующий кафедрой Иванова Елена Владимировна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Программа экзамена рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласован:

Генеральный директор
ГК «Берлога»  А.А. Рольгейзер

Приложение

Задания для проведения экзамена по профессиональному модулю

Вопросы со свободно конструируемым ответом и ситуационные задачи (часть 1 экзаменационного билета)

1 Составить проект приказа о продлении режима работы туристического агентства в летний период в связи с увеличением количества клиентов. В приказе предусмотреть сменность работы сотрудников, оплату их труда (в случае необходимости), а также период (с точным указанием дат), на который вводится удлинённый режим работы.

2 Подготовить проект распоряжения по туристской компании «Компас» о закреплении руководителем производственной практики студентов Самарского государственного экономического университета, обучающихся по специальности «Туризм» или «Сервис» менеджера по выездному туризму. В распоряжении укажите срок руководства практикой, оплату труда и другие необходимые, на ваш взгляд, реквизиты.

3. Клиент желает получить много познавательных экскурсий. Как вы будете формировать программу обслуживания туриста? Какой принцип при этом должен соблюдаться?

4. Составьте вопросы для собеседования с претендентом на должность менеджера по туризму

5. Должностные обязанности менеджера по продаже турпродукта.

6. Характеристика обстоятельств, влияющих на возможность снижения цены турпакета при ее обслуживании с иностранными партнерами.

7. Требования к менеджеру по продаже турпродукта. Опишите качества идеального менеджера продаж.

8. Вы менеджер по туризму. Вам нужно привлечь как можно больше клиентов, на какие мотивы туристов вы будете ориентироваться при составлении программы обслуживания?

9. Особенности туристского спроса и их влияние на технологии продаж.

10. Каким образом вы можете получить обратную связь от клиента? Какой путь самый достоверный?

11. Что важнее при общении: вербальное или невербальное восприятие?

12. Клиент говорит: «Это дорого!». Почему он это говорит? Назовите как можно больше вариантов.

13. Каналы распределения туристского продукта.

14. Способы доведения информации до потребителя туристских услуг.

15. Схема процесса персональной продажи турпродукта.

16. Как Вы думаете, у менеджера по продажам заработная плата должна состоять из: а) оклада, б) оклада и %, в) %. Дайте развернутый ответ.

17. Дайте как можно больше решений в данной ситуации: клиент требует такую скидку, которую вы не может предоставить.

18. Способы поддержания длительных отношений с клиентами

19. Назовите распространенные ошибки в работе с возражениями клиента.

20. Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта

21. Приемы эффективной коммуникации в офисе турфирмы

22. Что относится к существенным изменениям обстоятельств , по которым обе стороны вправе изменить договор?

23. Составьте схему взаимодействия служб предприятий туризма

24. Что относится к потребностям первой необходимости? Что определяет границу между потребностями первой необходимости и другими потребностями? Могут ли транспортные услуги или услуги развлечения быть потребностями первой необходимости?

25. Разработайте инструкцию по произведению расчета наличным способом

26. Разработайте инструкцию по произведению расчета безналичным способом.

27. Оценка эффективности работы службы продажи туров.

28. Предложите, как можно реализовать принципы мотивации эффективного труда работников через технику учета и анализа жалоб клиентов.

29. Составьте схему «Ценовая структура турпродукта».

30. Поясните, играет ли величина себестоимости турпродукта какую-либо роль для туроператора в условиях рыночной экономики, когда цена турпродукта определяется соотношением спроса и предложения?

Тестовые задания
(часть 2 экзаменационного билета)

1 Физическое или юридическое лицо, предлагающее на продажу соглашения на условиях франшизы и обеспечивающее со своей стороны выполнение условий такого соглашения, называется…

а) франчайзинг;

б) франчайзер;

в) франчайзи;

г) франшиза.

2. К кадровой политике туристского предприятия в период его формирования не относится:

а) разработка должностных инструкций;

б) формирование штатного расписания;

в) отправка сотрудников на стажировку за рубеж.

3. Вставьте пропущенное слово: _____— процесс воздействия на человека посредством значимого для него внешнего предмета (объекта, условий, ситуации и т.п.), побуждающий человека к определенным действиям.

4. Вставьте пропущенное слово: Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, это _____.

5 Основным критерием в выборе партнеров и поставщиков является:

а) уровень и качество, предоставляемых услуг;

б) уровень цен на услуги, предоставляемые партнером или поставщиком;

в) возможность получения высокой прибыли от этого сотрудничества.

6. Вставьте пропущенное слово: Путешествия жителей какой-либо страны в пределах границ своей страны – это _____ туризм.

7. Преднамеренно скрываемые по коммерческим соображениям экономические интересы и сведения о различных сторонах и сферах производственно-хозяйственной, управленческой, научно-технической, финансовой деятельности гостиницы это…

А) коммерческий секрет;

Б) коммерческая тайна;

В) промышленный шпионаж;

Г) корпоративная культура.

8. Приведите в соответствие:

А. Линейная структура	1.Дифференциация функций управления
Б. Функциональная	2. Ориентация на конкретный проект.
В. Дивизионная	3. Обособление функций по какому-либо критерию
Г. Матричная	4. Единоначалие

8. Турпакет или тур представляет собой:

а) туристские ресурсы местности, способные удовлетворить потребности туриста;

б)комплекс различных услуг, объединѐнных на основе главной цели путешествия, которые удовлетворяют потребности туриста и предоставляется в определѐнные сроки и по определѐнному маршруту;

в) совокупность всего, что может быть предложено на рынке потребителю и включает в себя физические объекты, услуги, места, идеи и т.д.

9. Установите в порядке возрастания уровни потребностей согласно пирамиде (иерархии) потребностей А.Маслоу

а) потребность в самореализации

б) потребность в безопасности, стабильности, порядке

в) физиологические потребности

г) потребность быть принятым «ближним кругом», в любви, дружбе

д) потребность в уважении, авторитете, признании

10. Процесс изменения в поведении человека под влиянием накопленного опыта называется

а) восприятие

б) усвоение

в) убеждение

г) установка.

11. Вопрос, который побуждает собеседника подтвердить сказанное Вами, называется:

а) закрытым вопросом;

б) открытым вопросом;

в) наводящим вопросом;

г) альтернативным вопросом

12. Если Вы потеряли инициативу в деловой беседе и хотите вновь взять еѐ в свои руки, необходимо использовать:

а) наводящий вопрос;

б) встречный вопрос

в) альтернативный вопрос

г) контрольный вопрос

13. Слушатель заранее негативно воспринимает информацию собеседника, настроен против, относится:

а) к предвзятому слушанию

б) к негативному слушанию

в) к избирательному слушанию

г) к молчаливому слушанию

14 Слушатель не проявляет никаких эмоций, отвлекается, думает о чѐм-то другом, только делает вид, что слушает, относится:

а) к предвзятому слушанию

б) к негативному слушанию

в) к избирательному слушанию

г) к молчаливому слушанию

д) к отвлечённому слушанию

15 Какие из перечисленных ниже характеристик являются преимуществами прямой организации туров?

а) меньше издержек

б) непосредственная ответственность туроператора за качество продаваемых услуг

в) отсутствие необходимости переплачивать за посреднические услуги иностранным партнерам

г) упрощение или значительное облегчение процедуры международных переводов валюты

16. Какая технологическая документация оформляется при создании тура- выберите правильные ответы:

а) турпутёвка

б) информационный листок

в) туристский ваучер

г) договор с поставщиками

д) технологическая карта

е) график загрузки турпредприятия

ж) лист бронирования турпродукта.

17. Размер финансового обеспечения для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере въездного туризма, не может быть менее:

а) 500 тыс. руб.

б) 10 млн. руб.

в) 30 млн. руб.

г) 100 млн. руб.

18. К основным видам соглашений с гостиничными предприятиями относятся:

а) договора о частичной закупке с оплатой аванса

б) договора о квоте мест без гарантии заполнения

в) бессрочные договора

г) договора о твердом бронировании без оплаты

19. В договоре с предприятием питания должны быть отражены:

а) сроки повышения цен

б) количество рекламаций

в) вид гарантии

г) количество единовременно обслуживаемых туристов

20. Договор с авиакомпанией может быть в форме:

а) корпоративного соглашения

б) договора обмена

в) агентского соглашения

г) договора комиссии

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

а) жесткий блок мест

б) оговоренный блок мест

в) ограниченный блок мест

22. Технологическая карта туристского путешествия – это:

а) документ о правилах взаимодействия с поставщиками услуг на туры на договорной основе

б) документ об апробации тура на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов

в) документ, подтверждающий факт оплаты туристского продукта

г) документ, наглядно и лаконично дающий все необходимые для работы сведения и данные по туру

д) документ о рекламно-информационной деятельности для продвижения туристского продукта

23. Прайс-листы туроператора в форме листовок, буклетов и каталогов – это:

а) информация о таможенном досмотре в аэропортах

б) информация о ценах на различные туристские услуги

в) реклама возможностей туроператора по путешествиям

г) материалы, освещающие особенности тура

д) информация о методе калькуляции себестоимости тура

24. При калькуляции себестоимости турпродукта учитываются следующие статьи расходов:

а) на экскурсионную программу

б) на питание

в) на спонсорскую помощь

г) на самопрезентацию

д) на проживание

25. К основным видам затрат туроператора относятся:

а) комиссионные (связанные с агентскими вознаграждениями)

б) персональные (связанные с выплатой персональных премий)

в) производственные (связанные с формированием турпродукта)

г) групповые (связанные с расходами на туристскую группу)

д) коммерческие (связанные с его продвижением и продажей)

26. К накладным затратам туроператора относятся:

а) представительские расходы

б) командировочные расходы

в) затраты по страхованию туристов в период поездки

г) затраты, связанные с разработкой новых направлений

д) затраты на оплату труда менеджеров

27. К коммерческим затратам, связанным с продвижением и продажей турпродукта, относятся:

а) услуги экскурсионных бюро и иных аналогичных организаций по экскурсионному обслуживанию

б) расходы, связанные с деятельностью точек реализации в качестве подразделений организации

в) затраты на рекламу

г) амортизация основных средств и нематериальных активов

д) расходы на канцтовары, приобретение бланков строгой отчетности

28. На цену турпродукта влияют следующие факторы

а) количество информации о достопримечательностях дестинации

б) сезонный характер предоставления услуг

в) класс обслуживания (степень комфортности)

г) доступность информации о национальных праздниках и событиях

д) формы обслуживания (групповой, индивидуальный тур)

29. Методы ценообразования:

а) коэффициентный метод ценообразования

б) ценообразование на основе маркетинга

в) ценообразование с ориентацией на уровень конкуренции

г) ценообразование на основе издержек

д) индексный метод ценообразования

30. К основным видам налогов и сборов, отчисляемых туроператорами в бюджеты относятся:

а) налог на операции с ценными бумагами

б) налог на добавленную стоимость

в) налог на пользование природными ресурсами

г) налог на прибыль

д) акцизный сбор