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.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Координация работы по реализации заказа

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: 10-06-2025 09:44:06 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– Формировать и координировать заказ на туристские услуги в соответствии с Законодательством РФ и потребностями клиента.

Задачами учебной дисциплины являются:

– Определять и анализировать потребности заказчика. Формировать туристские группы.;
– Консультировать туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Консультировать туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда (выезда) в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней. Консультировать туристов по вопросам визового и безвизового въезда на территорию иностранных государств, получения транзитных виз, об особенностях таможенного законодательства иностранных государств.;
– Проверять наличие всех реквизитов заказа. Идентифицировать вид заказа. Доводить до экскурсантов (туристов) запрашиваемую ими информацию посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций. Консультировать туристов об особенностях разработанного тура (достопримечательностях, памятниках культуры, архитектуры, природы и т.д.), природно-климатических условиях, санитарно-эпидемиологической обстановке, об обычаях местного населения и др.;
– Координировать работу подразделений туроператора, задей-ствованных в реализации заказа. Контролировать своевременное вы-полнение заказа. Корректировать сроки и условия выполнения заказов и в случае необходимости информировать заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по специальности

Учебная дисциплина входит в состав профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» профессионального цикла ООП по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Учебная дисциплина базируется на предварительном усвоении обучающимися учебных дисциплин:

– Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве;

– Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса;
– Маркетинг туристических услуг и гостеприимства;
– Основы финансовой грамотности.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:
– Менеджмент в туризме и гостеприимстве.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины 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 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

Профессиональные компетенции

– ПК 2.2.: Координировать работу по реализации заказа.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:
– Предоставление туроператорских и турагентских услуг;
– Оформлять и обрабатывать заказы клиентов;
– Координировать работу по реализации заказа.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь, знать, иметь практический опыт:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать	Иметь практический опыт
ОК 01. ОК 02. ОК 04. ПК 2.2.	координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; владеть культурой	законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских	координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения

	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.	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.	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.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебная деятельность обучающихся предусматривает учебные занятия (лекция, практическое занятие, консультация), самостоятельную работу, а также другие виды учебной деятельности, определенные учебным планом и календарным планом воспитательной работы.

Объем учебной дисциплины

Семестр / курс	***ИТОГО***	***4 семестр***
Форма		*экзамен*

промежуточной аттестации		
Трудоёмкость, *академ. час.*	***140***	*140*
Лекции, *академ. час.*	***44***	*44*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***66***	*66*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Консультации, *академ. час.*	***1***	*1*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*	***23***	*23*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***6***	*6*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Законодательство РФ по регулированию и предоставлению туристских услуг (Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-

ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию». Распо-ряжение Правительства РФ от 20.09.2019 № 2129-р «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года». Постановление Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. № 1852 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта». Постановление Правительства РФ от 07.12.2019 № 1619 «Об утверждении Правил предоставления субсидий из федерального бюджета на грантовую поддержку общественных и предпринимательских инициатив, направленных на развитие внутреннего и въездного туризма». Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». Постановление Правительства РФ от 03.12.2020 № 2000 «Об утверждении Правил аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей»);

Раздел 2 Востребованные туристические центры и достопримечательности России и мира. (Характеристика топ 10 туристических центов мира, топ 10 туристических стран мира. 10 топ туристических центров В России, 10 топ достопримечательностей в России и мире. Особенности туризма в этих странах и центах.);

Раздел 3 Подбор туристического продукта в зависимости от потребностей туриста (Маркетинговые исследования по оценке востребованности туристических маршрутов в России и за рубежом. Изучение потребностей клиентов в туристских услугах.);

Раздел 4 Современные технологии работы туристического агентства с туристом (Составление проекта программы обслуживания туриста. Структура проекта программы обслуживания туриста разными видами транспорта.);

Раздел 5 Формирование заказа на оказание туристской услуги (Теоретические аспекты оформления и обработки заказов. Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.);

Раздел 6 Организация контроля качества обслуживания по оказанию туристской услуги (Организация контроля качества обслуживания. Понятие и сущность сервиса. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг. Организация контроля качества);

Раздел 7 Оценка качества обслуживания по оказанию туристской услуги. (Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма. Основные методы оценки качества обслуживания. Особенности обеспечения качества услуг. Система оценки качества обслуживания. Формы и методы оценки качества услуг.).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Законодательство РФ по регулированию и предоставлению туристских услуг	2	
Раздел 2.	Востребованные туристические центры и достопримечательности России и мира.	6	
Раздел 3.	Подбор туристического продукта в зависимости от потребностей туриста	6	
Раздел 4.	Современные технологии работы туристического агентства с туристом	6	
Раздел 5.	Формирование заказа на оказание туристской услуги	8	
Раздел 6.	Организация контроля качества обслуживания по оказанию туристской услуги	8	
Раздел 7.	Оценка качества обслуживания по оказанию туристской услуги.	8	
Итого:		**44**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Законодательство РФ по регулированию и предоставлению туристских услуг	4	
Раздел 2.	Востребованные туристические центры и достопримечательности России и мира.	6	
Раздел 3.	Подбор туристического продукта в зависимости от потребностей туриста	10	
Раздел 4.	Современные технологии работы туристического агентства с туристом	10	

Раздел 5.	Формирование заказа на оказание туристской услуги	12	
Раздел 6.	Организация контроля качества обслуживания по оказанию туристской услуги	12	
Раздел 7.	Оценка качества обслуживания по оказанию туристской услуги.	12	
Итого:		**66**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	**Темы лабораторных работ**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	**Темы курсовых работ (проектов)**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка доклада; 3. Подготовка к практическому занятию.	2	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка доклада; 3. Подготовка к практическому занятию; 4. Прохождение тестирования.	2	
Раздел 3.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	3	

Раздел 4.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	4	
Раздел 5.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	4	
Раздел 6.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	4	
Раздел 7.	1. Выполнение домашнего задания; 2. Изучение лекционного материала; 3. Подготовка к практическому занятию.	4	
	Консультации	1	
Контроль	*Подготовка к экзамену*	6	
Итого:		**30**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ПК 2.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Доклад; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии
Раздел 2.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ПК 2.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Доклад; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии; 4. Тестовые задания
Раздел 3.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ПК 2.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Домашнее задание; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии
Раздел 4.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.;	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Домашнее задание;

	ПК 2.2.	3. Наблюдение за работой на практическом занятии
Раздел 5.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ПК 2.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Домашнее задание; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии
Раздел 6.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ПК 2.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Домашнее задание; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии
Раздел 7.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ПК 2.2.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Домашнее задание; 3. Наблюдение за работой на практическом занятии
Экзамен.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 04.; ПК 2.2.	1. Вопросы к экзамену

11 Входной контроль

11.1 Цель входного контроля − определить начальный уровень подготовленности обучающихся и выстроить индивидуальную траекторию обучения. В условиях личностно-ориентированной образовательной среды результаты входного оценивания обучающегося используются как начальные значения в индивидуальном профиле академической успешности обучающегося.

11.2 Описание оценочных средств

Форма проведения входного контроля – тестирование.

Длительность тестирования – 30 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО «Moodle».

Для проведения тестирования используются тестовые задания для входного контроля (для ответа на 1 вопрос, как правило, выделяется 1 минута).

Шкала оценивания результатов тестирования

За каждый правильный ответ выставляется 1 балл. Оценка выставляется в зависимости от процента правильных ответов:

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка
86 до 100	«отлично»

от 67до 85	«хорошо»
от 50 до 66	«удовлетворительно»
менее 50	«неудовлетворительно»

Основываясь на результатах тестирования, формируется индивидуальная траектория обучающегося (группы обучающихся), исходя из следующих соображений:

– 86 – 100 % – обучающийся готов к изучению учебной дисциплины без дополнительного повторения изученного ранее материала;

– 50 – 67 % – обучающийся в целом готов к изучению учебной дисциплины, требуется повторение отдельных вопросов(тем) изученного ранее материала, необходимого для успешного освоения учебной дисциплины;

– 49% и менее – обучающийся имеет слабую подготовку к изучению учебной дисциплины, необходимы корректирующие занятия и консультации.

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся приведены в приложении.

12 Текущий контроль

12.1 Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) обучающихся. Данный вид контроля стимулирует у обучающихся стремление к систематической самостоятельной работе по изучению учебной дисциплины и позволяет оценить степень освоения изученного материала.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе педагогического работника, в том числе посредством использования СУО «Moodle».

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); доклад; домашнее задание; наблюдение за работой на практическом занятии; тестовые задания.

12.2 Описание оценочных средств

Шкалы оценивания (методики оценки)

12.2.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов обучающихся

С целью контроля и подготовки обучающихся к изучению новой темы в начале лекции педагогическим работником проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущего раздела (темы).

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается умение грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);

– использование дополнительного материала (обязательное условие);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени).

Оценка «отлично» ставится, если обучающийся:

– полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;

– обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные;

– излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1 – 2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

– излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

– не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

– излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке

обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.

12.2.2 Рекомендации по оцениванию домашнего задания

Домашнее задание – это самостоятельная форма учебной деятельности обучающегося, которая осуществляется без непосредственного руководства и контроля со стороны педагогического работника, но по его поручению.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный ответ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);

– использование при ответе требований нормативных документов, учебной литературы (обязательное условие);

– использование графических элементов с целью выделения особо значимой информации: таблиц, схем, рисунков и т.п.

Критерии оценки домашнего задания

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся выполнил задание в полном объёме; полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала; может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры, в том числе самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно.	отлично
Обучающийся выполнил задание, удовлетворяющее тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает несколько незначительных ошибок.	хорошо
Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений задания, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке ответа; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	удовлетворительно

Наименование параметра оценки	Оценка
Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений или ответа в целом, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному освоению последующего материала.	неудовлетворительно

12.2.3 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования обучающихся

Тестирование проводится по изученным разделам (темам) учебной дисциплины для выявления уровня умений и знаний обучающегося, мотивирования обучающегося к активизации самостоятельной работы по усвоению учебного материала, выявления и устранения пробелов в знаниях, повышения дисциплины и организации учебной деятельности обучающегося.

Тестирование проводится в СУО «Moodle» в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы типовых тестовых заданий по изученным разделам (темам) учебной дисциплины. В случае выбора неправильного ответа обучающийся получает за данный вопрос 0 баллов; в случае правильного ответа – 1 балл; в заданиях на соответствие за каждый правильный ответ – 0,5 баллов.

Оценка формируется в соответствии с критериями таблицы:

Максимальный балл	Проходной балл	Оценка
20	не менее 18	отлично
17	не менее 14	хорошо
13	не менее 10	удовлетворительно
9	–	неудовлетворительно

12.2.4 Рекомендации по оцениванию в процессе наблюдения за работой на практическом занятии

Наблюдение за работой на практическом занятии – важнейший компонент контроля деятельности обучающихся и качества их обучения.

Критерии оценки в процессе наблюдения за работой на практическом занятии:

– самостоятельность выполнения задания и работы с методическими указаниями (учитывается работа в течение занятия, быстрота и способность нахождения в методических указаниях нужной информации);

– правильность выполнения работы (учитывается последовательность выполняемых действий, умение работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники);

– рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения работы с учетом индивидуальных особенностей обучающихся);

– активность обучающегося при выполнении практической работы (учитывается индивидуальная работа и работа в группе).

Критерии оценки по результатам наблюдения за работой на практическом занятии

Наименование параметра оценки	Максимальное количество баллов
Самостоятельно выполняет задания; умеет работать с методическими указаниями.	2,5
Указанные в методических указаниях действия выполняет в правильной последовательности; умеет работать с инструментами и/или средствами вычислительной техники.	1,25
Рационально использует время, отведенное на задание; проявляет активность при выполнении практической работы.	1,25
Итого	**5**

Максимальное количество – 5 баллов соответствует оценке «отлично», 4 балла – «хорошо», 3 балла – «удовлетворительно», 2 балла – «неудовлетворительно».

12.2.5 Рекомендации по оцениванию докладов обучающихся

Доклад обучающегося – это вид самостоятельной работы, используемый в процессе реализации контактной работы с обучающимся. В процессе подготовки доклада у обучающихся формируются умения исследовательской работы. При оценке доклада учитываются как его содержание, форма, так и культура речи докладчика.

Подготовленные доклады по теме реферата обучающиеся делают в устной форме.

Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию темы доклада (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

– полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

– сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);

– логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);

– рациональность использования времени, отведенного на ответ (не одобряется затянутость доклада, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «Отлично» ставится, если обучающийся:

1) полно и аргументировано отвечает по теме доклада;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по источникам, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «Хорошо» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «Отлично», но отвечает недостаточно полно, затрудняется ответить на некоторые вопросы.

Оценка «Удовлетворительно» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений рассматриваемой темы, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «Неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не может выстроить логичный связный рассказ по рассматриваемой теме, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины приведены в приложении.

13 Промежуточная аттестация

13.1 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине предназначены для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения учебной дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяют определить качество усвоения изученного материала.

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у обучающихся по учебной дисциплине является: экзамен.

Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся включают: вопросы к экзамену.

13.2 Оценивание обучающегося на экзамене

Оценка	Требования к знаниям
отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он

Оценка	Требования к знаниям
	глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, обладает приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, обладает необходимыми умениями и приемами их выполнения.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной учебной дисциплине.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. – URL: https://urait.ru/bcode/566584 (дата обращения: 26.05.2025);

2 Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 251 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. – URL: https://urait.ru/bcode/564545 (дата обращения: 26.05.2025);

3 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. – URL: https://urait.ru/bcode/567572 (дата обращения: 26.05.2025).

б) дополнительная литература:

1 Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. – URL: https://urait.ru/bcode/564545 (дата обращения: 26.05.2025);

2 Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебник для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 383 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16905-8. – URL: https://urait.ru/bcode/580286 (дата обращения: 26.05.2025);

в) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 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;

2 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;

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

4 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.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;
– U-ON. Travel;
– 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.

15 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории для проведения занятий всех видов, предусмотренных учебным планом, в том числе групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы, мастерские и лаборатории, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ. Кабинет, оснащенный специализированной мебелью и системой хранения. Основное оборудование (посадочные места по количеству обучающихся, доска учебная, дидактические пособия, программное обеспечение, видеофильмы по различным темам, рабочее место преподавателя. Технические средства. Основное оборудование (видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель), экран, проектор, магнитная доска, компьютеры по количеству посадочных мест, профессиональные компьютерные программы).
Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по направлению подготовки (специальности) 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Составитель(и):

преподаватель Перекрест Наталья Васильевна (кафедра менеджмента и территориального развития).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Согласована:

Генеральный директор
ГК «Берлога»  А.А. Рольгейзер

Приложение

Тестовые задания для входного контроля знаний обучающихся

Выберите один правильный ответ.

1 Чувство ощущаемой человеком нехватки чего-либо является:

а) необходимостью;

б) потребностью;

в) запросом;

г) нуждой.

2 Как называется характеристика товара–новинки, выражающиеся в степени его кажущегося превосходства над существующими товарами?

а) сложность;

б) сравнительное преимущество;

в) коммуникационная наглядность;

г) совместимость.

3 Все, что может удовлетворить потребность или нужду и предлагается рынку с целью привлечения внимания, приобретения, использования или потребления, называется:

а) товаром;

б) обменом;

в) сделкой;

г) запросом.

4 Основная первопричина, определяющая потребности и поведение человека, является его:

а) мотивация;

б) семья;

в) культура;

г) экономическое положение.

5 Совокупность существующих и потенциальных покупателей товара называется:

а) рынком;

б) обменом;

в) сделкой;

г) бартером.

6 Что не входит в баланс факторов концепции социально–этичного маркетинга?

а) интересы общества;

б) разнообразие товаров;

в) покупательская потребность;

г) прибыль фирмы.

7 Ключевые слова, определяющие понятие «предпринимательство»:

а) риск, прибыль, потребности, государство;

б) риск, прибыль, инициатива, инновации;

в) конкуренция, прибыль, налоги.

8 Важнейшими чертами предпринимательства являются:

а) риск и неопределенность, самостоятельность и свобода деятельности, опора на инновации;

б) постоянный поиск новых идей, риск, экономическая зависимость от макроэкономической ситуации в стране;

в) самостоятельность, оглядка на государство, опора на инновации.

9 К предпринимательству не относится деятельность:

а) торговля продуктами питания;

б) организация регулярных пассажирских перевозок;

в) эмиссия ценных бумаг и торговля ими.

10 Вставьте пропущенное слово.

Субъектами предпринимательства могут быть юридические и _____ лица.

11 Предпосылки, предопределяющие становление предпринимательства в России:

а) политические, экономические, юридические, психологические;

б) политические, экономические, социальные;

в) политические, экономические, юридические, культурные.

12 Предпринимательство выполняет следующие функции:

а) социально-экономическую, направляющую, распределительную, организаторскую;

б) экономическую, политическую, правовую, социально-культурную;

в) общеэкономическую, политическую, ресурсную, организаторскую, социальную, творческую.

13 Что является основами свободного предпринимательства?

а) рыночный механизм, частная собственность и совершенная конкуренция;

б) диалектическая взаимосвязь производительных сил, производственных отношений и хозяйственного механизма, действующих в условиях частной собственности на средства производства, свободы предпринимательства и свободной конкуренции;

в) производительные силы, материальные и трудовые ресурсы, находящиеся в свободном для предпринимателей доступе.

14 Что лежит в основе любого предпринимательства?

а) четкая направленность на получение финансового результата;

б) желание максимально удовлетворить потребности общества в товарах и услугах;

в) желание занять максимально перспективную нишу на рынке.

15 Коллективное предпринимательство осуществляется группой граждан на основе:

а) четкого разделения ответственности в зависимости от доли участия в предприятии;

б) личных интересов каждого из них;

в) равноценного участия в деятельности предприятия.

16 К основным свойствам услуг НЕ относится

а) неразрывность производства и потребления;

б) непостоянство качества;

в) вещественность (материальный характер);

г) неосязаемость (нематериальный характер).

17 К какому общему типу услуг относятся туристские услуги?

а) производственные;

б) распределительные;

в) профессиональные;

г) потребительские (массовые услуги).

д) общественные

18 В зависимости от сферы осуществления выделяют следующие виды услуг:

а) нематериальные;

б) неосязаемые действия;

в) личные;

г) производственные.

19 Какова главная роль услуги как товара в сфере туризма?

а) возможность удовлетворения потребностей покупателя;

б) возможность обеспечить реализацию услуги;

в) возможность привлечь финансовые средства;

г) нет правильного ответа.

20 К основным особенностям рынка услуг относятся:

а) территориальная сегментация;

б) высокая чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры;

в) неопределенность результата деятельности по оказанию услуги;

г) все варианты верны.

Задания и вопросы для текущего контроля знаний обучающихся по разделам (темам) учебной дисциплины

Раздел 1. Законодательство РФ по регулированию и предоставлению туристских услуг.

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Дайте определение внутреннего и въездного туризма

2 Какие федеральные законы регулируют туристическую деятельность в РФ.

3 Какие федеральные распоряжения регулируют туристическую деятельность в РФ.

4 Какие федеральные постановления регулируют туристическую деятельность в РФ.

5 Перечислите правила аккредитации организаций, которые осуществляют классификацию туристических локаций.

6 Какие субсидии можно получить из федерального бюджета, которые направлены развитие внутреннего и въездного туризма.

2 Перечень тем докладов

1 Определение туризма. Социально-экономические категории туризма.

2 Основные этапы истории развития ГТ в мире.

3 Типы, формы и категории международного туризма.

4 Виды туризма по форме участия, по степени мобильности, по возрасту, по продолжительности, по географии, по организационной форме, по способу формирования цены, в зависимости от средств размещения.

5 Актуальные проблемы развития туризма в России.

6 Виды туризма по мотивационным факторам. Специальные виды туризма.

7 Экологическое, социальное и гуманитарное значение туризма.

8 Прямое и косвенное влияние туризма.

9 Рекреационно-туристский потенциал. Его влияние на развитие международного туризма.

10 География международных туристских потоков.

Раздел 2. Востребованные туристические центры и достопримечательности России и мира.

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Перечислите основные достопримечательности Европы.

2 Какие направления в России пользуются наибольшим спросом.

3 Какие города относятся к Золотому кольцу России.

4 Какие города относятся к Серебряному кольцу России.

2 Перечень тем докладов

1 География международных туристских потоков.

2 Особенности туристского освоения стран Северной, Центральнойи Южной Америки.

3 Тенденции в динамике международного туризма в Европе.

4 Мезорегионы Европы – центры развития международного туризма.

5 Типология туристских мезорегионов.

6.Международный туризм в Ближневосточном регионе.

7 Основа туристско-рекреационного потенциала стран Африки.

8 Международный туризм в странах Балтийского региона.

9 Туристско-рекреационный потенциал Казахстана, Таджикистана, Туркменистана, Узбекистана, Армении, Азербайджана, Грузии.

10 Современное состояние и тенденции развития туристского рынка РФ. Рекреационно-туристское районирование Российской Федерации.

11 Туристско-рекреационные ресурсы Российской Федерации.

12 Современное состояние и тенденции развития туристского рынка.

Раздел 3. Подбор туристического продукта в зависимости от потребностей туриста.

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1Что лежит в основе правильного понимания поведения потребителей туристического продукта

2 Что делать, чтобы соответствовать рациональным запросам клиентов в туристической отрасли?

3 Перечислите 4 основные особенности тур. продукта, характерные для большей части услуг и отличающие их от материальных товаров.

4 Покупательский спрос в туристической отрасли: виды и характеристика.

5 Отличия маркетинга в туриндустрии от других видов сервиса.

6 Сущностью клиент ориентированного подхода в туриндустрии.

Раздел 4. Современные технологии работы туристического агентства с туристом.

Раздел 5. Формирование заказа на оказание туристской услуги.

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Какие возможности туристическому агентству предоставляет сайт организации.

2 Какими поисковыми системами для организации деятельности туристического агентства можно пользоваться?

3 Какие современные технологии работы клиентом необходимы туристическому агентству.

4 Какие проблемы можно решить туристическому агентству за счет использования современных технологий.

5 Какие возможности у туристического агентства существуют для большей технологизации процесса обслуживания клиента.

6 Какое программное обеспечение существует для учета и оформления заказа клиента.

7 Какую пользу приносит внутрифирменная автоматизация.

Раздел 6. Организация контроля качества обслуживания по оказанию туристской услуги.

Раздел 7 Оценка качества обслуживания по оказанию туристской услуги.

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1 Дайте определение качества услуг.

2 Дайте определение и сформируйте понятие сервиса.

3 В чем отличия определения качества туристических услуг от любого другого вида услуг?

4 Какова сущность организации определения качества туристических услуг?

5 Какие методы оценки качества обслуживания по оказанию туристской услуги вы знаете?

6 Какие показатели качества туристических услуг можно выделить?

3 Тестирование по результатам освоения лекционного материала и самостоятельной работы

Тестирование проводится для определения степени усвоения материалов лекций, а также выполнения самостоятельной работы в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся, в СУО «Moodle».

Раздел 2 Востребованные туристические центры и достопримечательности России и мира.

Перечень вопросов для тестирования:

1 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в дательном падеже множественного числа):

К _____услугам относятся услуги по организации экскурсий; услуги по страхованию; услуги гидов, гидов-переводчиков; услуги трансфер; услуги по ремонту техники; услуги по прокату; обмен валюты; телефон; почта; услуги бытового обслуживания право пользования пляжем и т. п.

2 Понятие «туризм» подразумевает:

а) кочевые миграции;

б) временное перемещение людей;

в)миграции в поисках работы;

г)деловые поездки в течение дня.

3 Установите соответствие:

Вид туризма	Ситуация
А. Активный, спортивный	1. профессор летит на отраслевую конференцию в Казань.
Б. Активный, морской	2. футбольный фанат едет на крупное мероприятие футбольного клуба.
В. Деловой	3. девушка отправляется на Кавказ, чтобы заняться горнолыжным спортом.

Г.Спортивный фан-туризм	4. у жителя Воронежа есть хобби – дайвинг и фотография подводного мира. С этой целью каждое лето он отправляется к Средиземному морю.

4 Туристский продукт – это:

а) право на тур, предназначенное для реализации туристу;

б) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков;

в) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

5 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Отказ от предварительного резервирования в день заезда – это_____.

6 Информационный листок включает в себя:

а) организационные и правовые моменты;

б) необходимые контактные телефоны для связи с посольством России;

в) условия страхования туристов.

7 Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 125634

1) различные виды обслуживания;

2) бронирование;

3) регистрация по прибытии;

4) размещение в номере;

5) окончательный расчет;

6) предварительная оплата.

8 Туристское агентство - это:

а) организация или индивидуальный предприниматель, занимающиеся продажей сформированных туроператором туров;

б) организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов, продвижением и реализацией туров;

в) юридическое лицо, наделенное специальным правом перевозки туристов из страны постоянного проживания в страну временного нахождения.

9 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____- это разрешение для иностранца находиться на территории другой страны с целью туризма.

10 Укажите верную последовательность действий администратора гостиницы в случае возникновения пожара. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 1125634

1) принять меры к эвакуации проживающих;

2) сообщить о пожаре в службу и администрации отеля;

3) принять меры по тушению пожара до прибытия пожарных;

4) отключить электроприборы.

11 Продвижение туристского продукта - это:

а) продажа туристского продукта;

б) комплекс мер (реклама, участие в выставках, ярмарках и т.д.) направленных на оказание туристских услуг;

в) замена туристского товара на услугу;

г) путешествие туристов.

12 Установите соответствие:

Метод обслуживания гостя	Характеристика
А. «Зал-экспресс»	1. Стол имеет разную форму; имеет разнообразный набор блюд. При такой форме обслуживания на выбор гостю предлагается большое количество блюд и напитков, по своему желанию гость может взять все, что хочет и сколько хочет.
Б. «Стол-экспресс»	2. Гости садятся за стол. Посетителям заведения предоставляется меню. Стол обслуживается официантами. Они могут выбрать из него то, что пожелают. Приготовление происходит после заказа на кухне заведения общественного питания.
В. «Шведский стол»	3. Имеет круглую форму с центральной поворотной частью. На этой части устанавливаются различные закуски, блюда, кондитерские 16 или кулинарные изделия, соки, напитки. Гости поворачивают за ручку центральной поворотной части и накладывают себе понравившиеся блюда. В конце трапезы официант подает горячие напитки и рассчитывает посетителей.
Г. «А ля карт»	4. Гости садятся за стол, меню находится на столе. Обед состоит из 4 блюд, стол обслуживается 4 официантами, каждый из которых ответственен за одно блюдо. Сначала подается салат, затем закуска, после этого горячее и вторые блюда. Обед длится 20 минут, после чего убирают со стола, за столы садятся новые посетители

13 Туроператорская деятельность связана, прежде всего, с:

а) комплектацией туров;

б) комплектацией услуг;

в) продажей туров;

г) маркетингом путешествий;

д) статистикой путешествий.

14 Функциональными обязанностями турагента являются:

а) продажа туров;

б) комплектация туров;

в) комплектация услуг;

г) маркетинг путешествий;

д) организация путешествий.

15 Установите соответствие:

Вариант установления взаимоотношений с клиентами	Характеристика
А. Реагирующий	1. Компания поддерживает регулярное общение со своими клиентами в целях предоставления более высокого уровня их удовлетворенности услугами.
Б. Ответственный.	2. Компания периодически информирует своих клиентов о возможном изменении или усовершенствовании приобретенной услуги или новых предложениях.
В. Активный.	3. После того, как клиент воспользовался услугами компании, сотрудники сами звонят клиенту и интересуются его впечатлением от реализованной услуги, возможными жалобами, замечаниями и предложениями. Данный подход помогает улучшить качество предложения.
Г. Партнерский	4. После реализации услуг, клиентам советуют звонить в компанию и задавать все интересующие их вопросы касательно товара и услуг.

16 Установите последовательность действий администратора при заселении гостя. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 12589

1) препровождение гостя в номер и информирование об услугах отеля;

2) предоставление конкретного номера;

3) заполнение анкеты;

4) выписывается карта гостя, выдается вместе с ключом от номера;

5) предъявление документа, согласование формы оплаты услуг гостиницы.

17 Вставьте пропущенное слово (существительное в винительном падеже):

Основные критерии оценки _____ туристского обслуживания в туристском предприятии:

- размещение: чистота помещений, дизайн, состояние прилегающей территории, ассортимент услуг.

- питание: чистота помещений, атмосфера обслуживания, время обслуживания, качество блюд.

- транспорт: состояние транспорта, комфортность размещения, продолжительность маршрута и скорость передвижения, состояние дорог и т.д.

18 Установите последовательность работы менеджера турфирмы на этапе обслуживания клиента. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 12589

1) Клиент оплачивает турпакет. Возможна оплата наличными деньгами в кассу турфирмы или безналичным перечислением. Некоторые турагенты берут предоплату.

2) Турагент оформляет необходимые документы: путевку, договор о продаже, ваучер, памятку, анкету туриста, выезжающего за рубеж (в страны визового посещения).

3) Менеджер инструктирует туриста, знакомя его с особенностями предстоящего тура, правилами поведения в стране пребывания, погоде, эпидемиологической обстановке, безопасности. После инструктажа туристы расписываются в специальном журнале или на двух экземплярах договора о получении документов на поездку.

4) Турист выбирает тур (направление, транспорт, длительность, размещение, питание, экскурсионную программу).

19 Расположите элементы ведения телефонных переговоров в правильной последовательности. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 12589

1) Назвать свое имя. Не забывайте улыбаться в трубку. Это чувствуется.

2) Приветствие собеседника. Представление туристского предприятия.

3) Выявление потребностей.

4) Спросите имя клиента. При общении называйте по имени.

Поблагодарить за звонок. Попытаться добиться личной встречи.

5) Предоставление информации. Запись всего, что говорит клиент

20 Установите последовательность процесса проведения туристских исследований. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 12589

1) определение проблемы;

2) сбор данных;

3) проведение ситуационного анализа;

4) представление информации в таблицах и анализ;

5) разработка схемы проведения исследований;

6) разработка схемы проведения исследований;

7) интерпретация данных.

4 Выполнение практических работ

Задания для практических работ, теоретический и методический материал для самостоятельного изучения и вопросы для собеседования представлены в методических указаниях к практическим занятиям.

Примеры заданий для практических работ:

Раздел 1. Законодательство РФ по регулированию и предоставлению туристских услуг.

1 С помощью информационных источников и сети интернет изучите документацию известных туристических агентств (лицензия, договоры аренды и купли-продажи, должностные инструкции, реквизиты счетов, список оказываемых услуг и сервиса); на основании полученной

информации выделите: основные официальные термины, слова и фразы; виды оказываемых услуг и сервиса.

2 Составьте словарь терминов в виде таблицы, где термины будут располагаться в алфавитном порядке, будет дано определение терминов и указана ссылка на официальный источник (ФЗ, ГОСТ и проч.); составьте классификацию услуг и сервиса в виде таблицы.

Раздел 2. Востребованные туристические центры и достопримечательности России и мира.

1 На примере любого туристического предприятия Кемеровской области проведите классификацию предоставляемых им услуг по различным классификационным основаниям (вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.).

Раздел 3. Подбор туристического продукта в зависимости от потребностей туриста.

1 Оцените по 5-ти бальной шкале правильность суждений и устно прокомментируйте свою оценку:

- поведение потребителя всегда целенаправленно;
- поведение потребителя – это процесс, имеющий определенные временные рамки;
- потребителя надо консультировать, помогать ему, сопровождать в процессе принятия решения о покупке.

2 Сформулируйте устно последовательность этапов поиска информации для оценки востребованности туристического продукта.

3 Сформулируйте устно главную цель презентации туристического продукта клиенту.

4 Подготовьте презентацию туристического продукта для клиента.

5 Работа в группах. Проранжируйте выбранные вами самостоятельно группы факторов внешней среды и личностных факторов, влияющих на покупательское поведение потребителей туристического продукта.

6 Сформулируйте устно последовательность этапов процесса принятия решения о покупке туристического продукта.

7 Сформулируйте устно правила презентации цены туристического продукта и возможностей получения скидок на него.

8 Расскажите устно, как влияют особенности туристского продукта на процесс продаж. Приведите конкретные примеры, самостоятельно составленные.

9 Работа в группах. Оцените факторы, влияющие на формирование туристских потребностей. Выигрывает группа, назвавшая больше факторов.

Раздел 4. Современные технологии работы туристического агентства с туристом.

Раздел 5. Формирование заказа на оказание туристской услуги.

1 Проанализируйте поисковые системы «ТУРЫ. ру», «Форос», TourIndex, «Ехать» и BRONNI.RU. по следующим критериям: актуальность информации, скорость работы, цена.

2 Расставьте, по своему усмотрению, приоритеты выбора характеристик внутриофисного программного обеспечения: безопасность хранения данных, совместимость с поисковой системой и/или с системой on-line бронирования ТО, набор функций, цена.

3 Разработайте технологическую карту туристического маршрута.

4 Приведите пример информационного листа туристического маршрута.

5 Приведите пример листа бронирования.

6 Объясните устно, какие последствия возможны при неверном заполнении ваучера бронирования.

7 Разработайте паспорт туристического маршрута.

8 Рассчитайте стоимость туристического маршрута, выбранного самостоятельно, учитывая постоянные и переменные затраты.

9 Сформулируйте устно последовательность взаимодействия туристического агентства с туроператором.

10 Приведите примеры, когда Исполнитель (туристического агентство), освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед Потребителем (клиентом туристического агентства).

Раздел 6. Организация контроля качества обслуживания по оказанию туристской услуги.

Раздел 7. Оценка качества обслуживания по оказанию туристской услуги.

1 Обоснуйте устно, какие критерии можно отнести к требуемому, ожидаемому качеству туристической услуги, дайте характеристику, приведите примеры.

2 Обоснуйте устно, какие критерии можно отнести к желаемому качеству туристического продукта, дайте характеристику, приведите примеры.

3 Обоснуйте устно, какие характеристику можно отнести к базовому качеству туристической услуги, дайте характеристику, приведите примеры.

5 Выполнение домашних заданий

Раздел 3. Подбор туристического продукта в зависимости от потребностей туриста.

1 Сформируйте туристический продукт, направленный познавательные цели клиента. Оцените потребности клиента, которого может заинтересовать данный туристический продукт. По предложенной ниже схеме.

Таблица 1 – Определение потребностей клиента

Туристический продукт	Содержание туристического продукта	Основные потребности

Раздел 4. Современные технологии работы туристического агентства с туристом.

Раздел 5. Формирование заказа на оказание туристской услуги.

1 Выбрать 3 туристических агентства, находящихся на территории Кемеровской области. Проанализировать сайты данных туристических агентств по критериям: актуальность информации, скорость работы, цена, удобство пользования, формирование потребности

Раздел 6. Организация контроля качества обслуживания по оказанию туристской услуги.

Раздел 7. Оценка качества обслуживания по оказанию туристской услуги.

1 Придумайте критерии оценки качества услуг по продаже конкретного, выбранного Вами, туристического пакета.

6 Вопросы к экзамену для промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме бланкового тестирования. Для тестирования используется не менее 20 вопросов из базы тестовых заданий текущего контроля по учебной дисциплине.

Примерный перечень тестовых вопросов:

1 Установите последовательность работы менеджера турфирмы на этапе обслуживания клиента. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 12589

1) Клиент оплачивает турпакет. Возможна оплата наличными деньгами в кассу турфирмы или безналичным перечислением. Некоторые турагенты берут предоплату.

2) Турагент оформляет необходимые документы: путевку, договор о продаже, ваучер, памятку, анкету туриста, выезжающего за рубеж (в страны визового посещения).

3) Менеджер инструктирует туриста, знакомя его с особенностями предстоящего тура, правилами поведения в стране пребывания, погоде, эпидемиологической обстановке, безопасности. После инструктажа туристы расписываются в специальном журнале или на двух экземплярах договора о получении документов на поездку.

4) Турист выбирает тур (направление, транспорт, длительность, размещение, питание, экскурсионную программу).

2 Установите соответствие:

Должность	Служба предприятия гостеприимства
А. Администратор	1. Служба эксплуатации номерного фонда
Б. Старшая горничная	2. Административная служба
В. Слесарь	3. Служба приема и размещения

3 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ – это работа по оказанию услуг. Это целенаправленные действия, которые предполагают трансформацию тела, ума, материальных активов или информации клиентов (нематериальные активы), посредством технологического процесса оказания услуги.

4 Вставьте пропущенное слово (существительное в родительном падеже):

В набор технологической документации для каждого тура обязательно включаются технологическая карта путешествия по маршруту; график загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное место; информационный листок к путевке туристского путешествия; лист_____.

5 Установите последовательность процесса проведения туристских исследований. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 12589

1) определение проблемы;

2) сбор данных;

3) проведение ситуационного анализа;

4) представление информации в таблицах и анализ;

5) разработка схемы проведения исследований;

6) разработка схемы проведения исследований;

7) интерпретация данных.

6 Вставьте пропущенное слово (прилагательное в родительном падеже):

Турагент предоставляет услуги по реализации туристского продукта на основании заключенного в _____ форме договора с туроператором, сформировавшим данный турпродукт.

7 Установите соответствие:

Служба	Функциональное назначение
А. Служба номерного фонда	1. одна из важнейших структурных единиц любого современного предприятия, отвечающая за обеспечение безопасности проведения производственных и прочих внутренних процессов от несанкционированных посягательств.
Б. Служба приема и размещения	2. создает условия для функционирования систем гостиниц, теплоснабжения, связи, служб ремонта и строительства.
В. Служба безопасности	3. важнейшей функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений.
Г. Техническая служба	4. это подразделение гостиницы, осуществляющее прием и регистрацию прибывающих гостей, их размещение в номера.

8 Процесс подготовки автопутешествия включает:

а) разработку маршрута, графика движения, оформление маршрутной документации;

б) страхование транспорта, покупка аптечек;

в) прохождение технического осмотра.

9 Термин «семейные туристы» наиболее точно можно использовать, имея ввиду:

а) официально зарегистрированную семейную пару с детьми;

б) молодоженов;

в) группу, в состав которой входит не менее двух несовершеннолетних детей.

10 Установите соответствие:

Вид туризма	Ситуация
А. Активный, спортивный	1. профессор летит на отраслевую конференцию в Казань.
Б. Активный, морской	2. футбольный фанат едет на крупное мероприятие футбольного клуба.
В. Деловой	3. девушка отправляется на Кавказ, чтобы заняться горнолыжным спортом.
Г. Спортивный фан-туризм	4. у жителя Воронежа есть хобби – дайвинг и фотография подводного мира. С этой целью каждое лето он отправляется к Средиземному морю.

11 Туристский продукт – это:

а) право на тур, предназначенное для реализации туристу;

б) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидовпереводчиков;

в) комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия.

12 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже):

Отказ от предварительного резервирования в день заезда – это_____.

13 Установите соответствие:

Вид гостиницы	Описание
А. Курортная гостиница	1. гостиница, номерной фонд которой состоит из номеров категории «студия» или «апартамент».
Апартотель	2. гостиница, номерной фонд, которой состоит из номеров высшей категории.
В. Бордингхауз	3. гостиница с длительным сроком проживания, расположенная в черте города.
Г.Сюит отель	4. гостиница, расположенная в местности, обладающей природными лечебными средствами.

14 Вставьте пропущенное слово (существительное в именительном падеже с заглавной буквы):

_____ - это предварительный заказ мест и номеров в гостинице.

15 Прайс-лист - это:

а) лист инструктажа туристов перед выездом на маршрут;

б) счет за оказанные туристские услуги;

в) свод правил поведения туристов;

г) счет-фактура направленная продавцу с ценой поставщика до вычета скидок;

д) перечень предлагаемых туруслуг с указанием их стоимости.

16 Информационный листок включает в себя:

а) организационные и правовые моменты;

б) необходимые контактные телефоны для связи с посольством России;

в) условия страхования туристов.

17 Установите последовательность технологического цикла обслуживания гостей. Ответ запишите в виде числовой последовательности. Например: 125634

1) различные виды обслуживания;

2) бронирование;

3) регистрация по прибытии;

4) размещение в номере;

5) окончательный расчет;

6) предварительная оплата.

18 Вставьте пропущенное слово-название документа (существительное в именительном падеже).

Договор на реализацию туристского продукта должен быть подписан директором или менеджером, но если у него есть_____ на подписание этого договора.

19 К какому общему типу услуг относятся туристские услуги?

а) производственные;

б) распределительные;

в) профессиональные;
г) потребительские (массовые услуги).
20 Установите соответствие:

Форма реорганизации	Характеристика
А. Слияние	1. одна компания делит права и обязанности между несколькими вновь созданными организациями. Сама компания при этом перестает существовать.
Б. Присоединение	2. несколько организаций перестают существовать и соединяются в одну, новую компанию.
В. Разделение	3. новые компании не возникают, меняется организационно-правовая форма компании.
Г. Преобразование	4. одна из компаний передает свои полномочия другой, которая продолжает работать.