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

Технология и организация турагентской деятельности

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 2026

Новокузнецк
2026

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 3ac043361902970c9a538ca69a96ec6362b22b98
Владелец: Директор ИЭиМ Феоктистов Андрей Владимирович
Действителен: с 13 ноября 2025 г. по 6 февраля 2027 г.
Дата и время: 13-05-2026 08:15:22 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– дать обучающимся знания и умения в области теории и практики использования технологий и организации турагентской деятельности и на этой основе сформировать и развить компетенции, которые позволят им в будущем успешно осуществлять профессиональную деятельность.

Задачами учебной дисциплины являются:

– формирование знаний и умений, необходимых для понимания содержания деятельности по продвижению и реализации туристского продукта, оказания услуг по обслуживанию туристов;
– формирование знаний условий договора о реализации турпродукта, системы бронирования туруслуг, требований к персоналу турагенств, а также умения выбирать и бронировать турпродукт в соответствии с запросами клиентов, условиями договора о реализации турпродукта;
– формирование у обучающихся знаний и умений применять правила приема и обслуживания клиентов в соответствие с туристскими формальностями.

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:

– Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства;
– Управление человеческими ресурсами предприятий туризма и гостеприимства;
– Технология и организация туроператорской деятельности;
– Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве;
– Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела;
– Психология делового общения и конфликтология.

Учебная дисциплина дополняет умения и знания, получаемые по одновременно изучаемым и последующим учебным дисциплинам:

– Защита дипломного проекта (работы);
– Технология расчетов с клиентами служб предприятий туризма и гостеприимства;

– Менеджмент в туризме и гостеприимстве;
– Маркетинг туристических услуг и гостеприимства.

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 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

Профессиональные компетенции

– ПК 2.1.: Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

Обучающийся должен быть готов к выполнению основных видов профессиональной деятельности:

– предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору).

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 03. ПК 2.1.	Выбирать и бронировать турпродукт в соответствии с запросами клиентов, условиями договора о реализации турпродукта, а также в соответствие с туристскими формальностями	Способы реализации сформированного турпродукта. Требования к содержания информации для потребителей туруслуг. Условия договора о реализации турпродукта. Системы бронироаания туруслуг. Туристские формальностями. Требования к персоналу	Оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя. Оформления документации строгой отчетности

		турагентов.	

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***	***3 семестр***
Форма промежуточной аттестации		*экзамен*
Трудоёмкость, *академ. час.*	***96***	*96*
Лекции, *академ. час.*	***38***	*38*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*	***0***	*0*
в форме практической подготовки	***0***	*0*
Практические занятия, *академ. час.*	***40***	*40*
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.*	***11***	*11*

в форме практической подготовки	***0***	*0*
Контроль, *академ. час.*	***6***	*6*
в форме практической подготовки	***0***	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Турагентская деятельность. Продвижение турпродукта (Сущность турагентской деятельности. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации тура. Работа с туроператором по франшизе. Стимулирование турагента. Договор между туроператором и турагентом о реализации туристского продукта. Маркетинговая деятельность турагентов. Продвижение туристского продукта. Проведение рекламных компаний. Инструменты и механизмы продвижения турпродукта. Разработка плана-графика мероприятий по продвижению туристского продукта. Бюджет и оценка эффективности рекламной компании);

Раздел 2 Реализация турпродукта (Понятие «реализация турпродукта» и виды продаж. Предоставление информации о реализуемых услугах, входящих в туристский продукт. Поиск, бронирование и подтверждение туристских услуг в соответствии с заказом клиента. Консультирование клиентов туристских организаций. Принятие заказа и бронирование туристских услуг. Заключение договора о реализации туристского продукта. Страхование туристов и проведение инструктажа. Предоставление туристских услуг в соответствии с заключенным договором. Постпродажное обслуживание клиента турфирмы.
Системы бронирования туристских услуг. Программное обеспечение автоматизации работы туристского предприятия. Классификация персонала турагентов. Критерии оценки персонала турагентов. Требования к персоналу турагентов. Повышение квалификации персонала турагентов.);

Раздел 3 Взаимодействие турагентов с клиентами (Типология туристов. Психологический портрет клиента. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта. Работа с индивидуальными турами.Требования к организации деятельности исполнителя. Права и обязанности туриста. Работа с претензиями и жалобами клиентов турфирмы. Понятие и сущность туристских формальностей. Паспортные формальности. Визовые формальности. Порядок получения виз для въезда в Российскую Федерацию, правила пребывания иностранных граждан на территории Российской Федерации. Таможенные формальности. Медико-санитарные формальности).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Турагентская деятельность. Продвижение турпродукта	12	
Раздел 2.	Реализация турпродукта	14	
Раздел 3.	Взаимодействие турагентов с клиентами	12	
Итого:		**38**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	Организация турагентской деятельности	12	
Раздел 2.	Технология реализация турпродукта	14	
Раздел 3.	Клиенты турфирмы и стратегия их обслуживания	14	
Итого:		**40**	**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	Виды самостоятельной	Трудоемкость, *академ.час*

дисциплины	работы	всего	в форме практической подготовки
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	3	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
Раздел 3.	1. Изучение лекционного материала; 2. Подготовка к практическому занятию; 3. Прохождение тестирования.	4	
	Консультации	1	
Контроль	*Подготовка к экзамену*	6	
Итого:		**18**	**0**

10 Матрица компетентностных задач по учебной дисциплине

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Оценочные средства
Раздел 1.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ПК 2.1.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 2.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ПК 2.1.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Раздел 3.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ПК 2.1.	1. Вопросы для устного обсуждения (опроса); 2. Наблюдение за работой на практическом занятии; 3. Тестовые задания
Экзамен.	ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ПК 2.1.	1. Экзамен на основе результатов текущего контроля

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 – 20 минут.

Тестирование проводится в течение первых двух недель изучения учебной дисциплины в СУО СибГИУ.

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 СибГИУ.

Формы проведения текущего контроля – вопросы для устного обсуждения (опроса); 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 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 СибГИУ в рамках часов, отведенных на самостоятельную работу обучающихся. Для тестирования используется не менее 10 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
10	не менее 9	отлично
8	не менее 7	хорошо
6	не менее 5	удовлетворительно
4	–	неудовлетворительно

12.2.3 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».

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: экзамен на основе результатов текущего контроля.

13.2 Оценивание обучающегося на экзамене

отлично	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он исчерпывающе, последовательно, четко и логически излагал ответы на устные вопросы при опросах, подтвердил освоение программного материала выполнением тестовых заданий на среднюю оценку выше четырех с половиной баллов, выполнил все практические задания и посещал более 80% аудиторных занятий.
хорошо	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагал ответы на устные вопросы при опросах; подтвердил освоение программного материала выполнением тестовых заданий на среднюю оценку выше трех с половиной баллов, выполнил более 80% практических заданий и посещал более 60% аудиторных занятий.
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускал неточности при изложении ответов на устные вопросы при опросах; подтвердил освоение программного материала выполнением тестовых заданий на среднюю оценку выше двух с половиной баллов, выполнил более 60% практических заданий и посещал более 40% аудиторных занятий.
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он неуверенно отвечал, допускал серьезные ошибки при изложении ответов на устные вопросы при опросах; не подтвердил освоение программного материала и выполнил тестовые задания на среднюю оценку ниже двух с половиной баллов, выполнил менее 60% практических заданий и посещал менее 40% аудиторных занятий.

Задания и вопросы для промежуточной аттестации обучающихся приведены в приложении.

14 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) основная литература:

1 Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. – URL: https://urait.ru/bcode/588036 (дата обращения: 07.05.2026);

2 Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 242 с. — ISBN 978-5-534-15811-3. – URL: https://urait.ru/bcode/587414 (дата обращения: 07.05.2026);

3 Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. – URL: https://urait.ru/bcode/569240 (дата обращения: 07.05.2026).

б) дополнительная литература:

1 Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебник для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 205 с. — ISBN 978-5-534-21279-2. – URL: https://urait.ru/bcode/569498 (дата обращения: 07.05.2026);

2 Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19903-1. – URL: https://urait.ru/bcode/584906 (дата обращения: 07.05.2026);

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

4 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;

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

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

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

8 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;
– LibreOffice;
– Microsoft Office;
– Microsoft Windows;
– OnlyOffice;
– 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 кабинет "Менеджмента и управления персоналом" 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, оснащенные оборудованием, техническими средствами обучения и материалами, учитывающими требования международных стандартов, научно-техническую библиотеку СибГИУ. 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 Сидорова Лариса Евгеньевна (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

1. Чему равняется временной промежуток туризма?
Выберите один правильный ответ
а) от 24 ч до 6 мес.
б) не имеет значения
в) менее 24 ч
г) от 6 мес. до 1 года

2. Всемирная туристская организация предложила определять путешественников всех типов, занимающихся туризмом, как:
Выберите один правильный ответ
а) путешественников
б) посетителей
в) туристов
г) экскурсантов

3. Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания называется:
Выберите один правильный ответ
а) путешествием
б) туризмом
в) отпуском
г) отдыхом

4. Внутренний туризм в Российской Федерации — это:
Выберите один правильный ответ
а) путешествие российских граждан по странам СНГ
б) путешествие иностранных и российских граждан по территории РФ.
в) путешествие российских граждан на период от 24 ч до шести месяцев в места, отличные от их обычного места жительства, без занятия оплачиваемой деятельностью
г) путешествие в пределах страны лиц, постоянно проживающих в данной стране

5. Какой вид туризма полностью или частично финансируется за счет бюджетных средств?
Выберите один правильный ответ
а) социальный

б) самодеятельный
в) выездной
г) въездной

6. Какой вид туризма согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности» классифицируется как международный?
Выберите один правильный ответ
а) въездной
б) национальный
в) пляжный
г) самодеятельный

7. Что не входит в индустрию туризма?
Выберите один правильный ответ
а) страховые компании
б) средства размещения
в) вооруженные силы
г) учебные заведения туристского профиля

8. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ осуществляется путем исполнения следующих мероприятий. Какое из них не соответствует действительности?
Выберите один правильный ответ
а) обязательного лицензирования туроператорской и турагентской деятельности
б) содействия в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках
в) защиты прав и интересов туристов, в том числе оказания им экстренной помощи, а также обеспечения их безопасности
г) определения приоритетных направлений развития туризма в Российской Федерации

9. На каких принципах построена Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в России (2019—2025 гг.)»?
Выберите один правильный ответ
а) паритетных началах
б) на принципах частно-государственного партнерства
в) на демократических принципах
г) на принципах коллективизма

10. Каким федеральным законом регулируется туристская деятельность в Российской Федерации?
Выберите один правильный ответ
а) Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

б) Федеральным законом «О регулировании туристской деятельности в Российской Федерации»

в) Федеральным законом «О туристской деятельности в Российской Федерации»

11. Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий называется:

Выберите один правильный ответ

а) досуговой деятельностью

б) организацией отдыха

в) туристской деятельностью

г) предпринимательством

12. Финансовое обеспечение туроператора обеспечивается договором страхования его ответственности или:

Выберите один правильный ответ

а) банковская гарантия

б) договор перестрахования

в) гарантия российской ассоциации турагентов

г) гарантия центра сертификации

13. Вид туроператоров, специализирующийся на внутреннем туризме называется:

Выберите один правильный ответ

а) инсайдинг туроператоры

б) инкаминг туроператоры

в) инвестинг туроператоры

г) аутгоинг туроператоры

14. Чем определяется профиль работы туроператора?

Выберите один правильный ответ

а) числом сотрудников оператора

б) наличием специального сертификата

в) доминирующими видами туров или географическими направлениями

г) финансовой обеспеченностью туроператорской деятельности

15. Какая категория туроператоров относится к категории «крупных» в соответствии с законодательством РФ?

Выберите один правильный ответ

а) отправляющие более 100 тыс. туристов в год

б) отправляющие более 500 тыс. туристов в год

в) отправляющие более 10 тыс. туристов в год

г) отправляющие более 30 тыс. туристов в год

16. В каком международном документе закреплен Кодекс туриста?

Выберите один правильный ответ

а) в Международной гостиничной конвенции

б) в Гаагской декларации по туризму от 1989 г.

в) в Манильской декларации по международному туризму от 27.09.1980

г) в Хартии туризма, принятой Всемирной туристической организацией (ЮНВТО) в 1985 г.

17. Функциями туроператора не являются:

а) строительство гостиниц для размещения туристов

б) изучение потребностей потенциальных туристов на туры и туристские программы

в) составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов

г) рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям

18. Функциями туроператора не являются:

а) обслуживание туристов в барах и ресторанах

б) продвижение и реализация туров потребителям через систему турагентств.

в) контроль за надежностью и качеством обслуживания.

г) постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов.

19. По виду деятельности туроператоры подразделяются на:

а) массового рынка и специализированные

б) внутренние, выездные и принимающие

в) инициативные и рецептивные

20. По месту деятельности туроператоры подразделяются на:

а) массового рынка и специализированные

б) внутренние, выездные и принимающие

в) инициативные и рецептивные

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

Раздел 1. Турагентская деятельность. Продвижение турпродукта.

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Что такое турагентская деятельность?

2. Дайте определение понятию «турагент».

3. Раскройте место и роль турагентов в системе туризма.

4. Объясните, в чем заключается взаимодействие турфирмы с туроператором.

5. По каким критериям выбирается турагентская фирма для сотрудничества?

6. Охарактеризуйте основные типы договоров туроператора и турагента.

7. Каковы основные отличия туроператора и турагента по системе доходов?

8. Как классифицируются виды рекламы в туристской сфере?

9. Чем различаются реклама потребностей и реклама возможностей туристской фирмы?

10. Как формируется сущностное содержание рекламного сообщения?

11. Каким образом электронный маркетинг можно использовать для усиления лояльности потребителей?

12. В чем сходство и различие отечественных и зарубежных систем резервирования и бронирования?

12. Каким образом используются современные технологии для маркетинговых исследований в туризме?

2 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».

Перечень примерных вопросов для тестирования:

1. Вставьте пропущенное слово

_____– это комплекс (набор) туристских услуг, продаваемых клиенту

Ответ надо ввести самостоятельно

2. Что относится к образовательным средствам стимулирования турагентской активности?

Выберите один правильный ответ

а) проведение мастер-классов

б) выписка бонусов менеджерам турагентства

в) скидки при раннем бронировании

3. Поставьте в соответствие виды продаж и их особенности

1 Личные	а) продажи, которые не требуют активных действий от

продажи	менеджера, клиент сам находит офис туристских продаж и приходит туда с готовыми решениями купить турпродукт
2 Дистанционные продажи	б) продажи, при которых менеджер лично взаимодействует с клиентом либо в офисе турфирмы, либо на выезде
3 Активные продажи	в) продажи, при которых сделка купли-продажи происходит удаленно, без личного контакта клиента с менеджером турфирмы посредством интернет-технологий
4 Пассивные продажи	Г) менеджер активных продаж ищет клиентов самостоятельно, звонит, договаривается о встрече

4. Агентский договор — это _____ предусматривающий передачу права на продажу туристских услуг от туроператора к турагенту от имени и за счет производителя

5. Определить порядок этапов реализации тура в соответствие с ее технологией

1 Поиск и подбор лучшего варианта

2 Выявление и анализ запросов потребителя

3 Заказ, бронирование туристского продукта, страхование туриста

4 Информирование потребителя о продукте и работа с возражениями

5 Расчет турагента с клиентом

6 Заключение договора и страхование туриста

7 Послепродажное обслуживание

8 Инструктаж туриста

6. В какой срок до начала путешествия исполнитель обязан передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, туристскую путевку, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и др.), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия?

а) не позднее 36 ч

б) не позднее 48 ч

в) не позднее 24 ч

г) не позднее

7. Перечень элементов, составляющих себестоимость туристского продукта включаются расходы на:

1 Размещение и проживание туристов

2 Транспортное обслуживание (перевозку туристов)

3 Трансфер

4 Питание туристов

5 Экскурсионное обслуживание

6 Добровольное медицинское страхование

7 Обслуживание гидами и сопровождающими
8 Медицинское обслуживание

8. _____ туристского продукта — деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

9. Вставьте пропущенное слово
_____о реализации туристского продукта считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям.
Ответ введите самостоятельно

10. Цена тура на одного человека не зависит:
а) от его вида
б) от количества дней
в) от национальности туристов
г) от возрастного состава туристов

Раздел 2**.** Реализация турпродукта.

1 Устный опрос на лекции
Перечень вопросов для устного опроса:
1. Какими коммуникативными навыками должен обладать менеджер?
2. Какие факторы учитываются турагентом при выборе пакетного тура для клиента?
3. Что представляет собой личная продажа услуг в туристской деятельности?
4. Из каких этапов состоит продажа турпродукта в офисе турфирмы?
5. С какими возражениями клиентов может столкнуться агент при личной продаже услуг туризма?
6. Какая работа проводится с клиентами при обслуживании в сложных ситуациях?
7. Какими приемами пользуются менеджеры при продаже тура клиенту?
8. Какая работа проводится с клиентами после совершения путешествия?
9. Надо ли в договоре с туристом расшифровывать типы питания (UALL, ALL, BB, HB, FB)?
10. Как Вы понимаете понятия «онлайн-бронирование», «офлайн-бронирование»?

11. Что относится к существенным условиям договора, заключаемого между турфирмой и туристом?

12. Перечислите, какие документы выдаются туристу после оформления продажи тура?

2 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».

Перечень примерных вопросов для тестирования:

1. Поставить в соответствие обозначение и субъект, на которого нацелены продажи

1 B2C продажи а) Бизнес для бизнеса
2 B2B продажи б) Бизнес для государства
3 B2G продажи в) Потребитель — потребителю
4 C2C продажи г) Бизнес для потребителя

2. Класс обслуживания определяет:

а) конъюнктуру рынка на услуги туризма
б) вид путешествия
в) форму обслуживания
г) степень комфортности

3. Вставьте пропущенное слово

_____– это организация, которая занимается продажей уже готового туристского продукта, сформированного туроператором

Ответ введите самостоятельно

4. Информация о туроператоре

1 Способ связи с туроператором
2 Реестровый номер туроператора
3 Наименование и место регистрации туроператора
4 Адрес туроператора

5. Вставьте пропущенное слово

_____– это предварительный заказ на предстоящее туристское обслуживание, предварительное закрепление объектов бронирования: мест (билетов, путевок), снаряжения, оборудования и т.д. за заказчиком

Ответ введите самостоятельно

6. Поставьте в соответствие понятия и их содержание

1 Права туриста	а) вносить по согласованию с клиентом до начала поездки изменения в программу и условия тура, вызванные форс-мажорными обстоятельствами; вносить изменения в ходе самой поездки, если таковые возникли в связи с форс-мажорными обстоятельствами; расторгнуть договор с клиентом, если клиент в установленный в договоре срок не оплатил полностью стоимость туруслуг и стоимость тура
2 Права турфирмы	б) право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды

7. По какой формуле определяется цена турпакета на одного туриста, т. е. стоимость турпутевки (где Ц — цена турпакета; С — себестоимость услуг, входящих в турпакет, составленный туроператором; Н — косвенные налоги; П — прибыль; К — комиссионное вознаграждение турагента; Ск — скидка туристу с цены отдельных ви дов услуг; Чг — количество туристов в группе)?

а) Ц = Чг + Н + П + К − Ск/С

б) Ц = С + Н + П + К − Ск/Чг

в) Ц = Ск/Чг − С + Н + П + К

г) Ц = Ск + Н + П + К − С/Чг

8. Рассчитать стоимость проживания туриста. Если дата заезда 1 июня, а дата выезда 7 июня. Стоимость проживания одного туриста в двухместном номере без дополнительных удобств в номере «Эконом Double» - 2400 руб./сут.

Ответ ввести самостоятельно

9. Сделайте расчет (калькуляцию) тура на группу и укажите итоговую стоимость тура на человека, исходя из следующих данных:

Количество дней - 10 дней

Количество человек в группе - 10

Расстояние до базы отдыха 50 км

Транспортные расходы (автобус) - 50 руб. за км

Питание и Проживание - 2400 руб. сутки за номер

Агентское вознаграждение турагентству -10%

Прибыль туроператора 20%

Ответ введите в виде целого числа (без единиц измерения

10. Выберите ответ, наиболее полно отражающий существенные условия договора о реализации туристского продукта?

а) о полной цене услуг, потребительских свойствах услуг, права и обязанности сторон, сведения о порядке предъявления претензий туристом, информация о финансовом обеспечении и договоре

страхования гражданской ответственности туроператора, правильно внесённые реквизиты сторон договора

б) полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения), почтовый адрес и реестровый номер туроператора

в) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты

г) сведения о туристе, а также об ином заказчике и его полномочиях (если турист не является заказчиком) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта

Раздел 3. Взаимодействие туристских фирм с клиентами

1 Устный опрос на лекции

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Какие права и обязанности имеет турист?

2. Назовите права и обязанности турфирмы по отношению к туристу. 3. В каком случае туристская фирма может расторгнуть договор с туристом без возмещения убытков?

4. Какая информация должна быть на вывеске предприятия, оказывающего услуги по организации туристских поездок?

5. В каких случаях турфирма может увеличивать общую стоимость путевки

2 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».

Перечень примерных вопросов для тестирования:

1. Поставьте в соответствие понятия и их содержание

1 Обязанности туриста	а) организовать туристское обслуживание в соответствии с заключенным с клиентом договором; выплатить клиенту расходы, возникшие у него по вине фирмы; оказать клиенту содействие в получении клиентом страховой суммы в соответствии с правилами страхования; оформить для клиентов необходимые туристические и проездные документы
2 Обязанности турфирмы	б) во время путешествия турист обязан: уважать политический строй, социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования страны (местности) пребывания; соблюдать установленные правила охраны природы, памятников истории и культуры; соблюдать правила въезда, выезда и пребывания в стране и/или местности, в которую осуществляется путешествие

2. Какие изменения относятся к категории «существенных

обстоятельств», из которых стороны исходили при заключении договора?

Выберите один правильный ответ

а) ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке

б) невозможность совершения поездки по личным обстоятельствам

в) замена авиакомпании

г) изменение курса валют

3. Определить порядок этапов бронирования и реализации турагентом туристского продукта, сформированного туроператором

1 Предоставление информации об условиях путешествия, стране (месте) временного пребывания

2 Принятие заказа (заявки) и бронирование турпродукта

3 Предоставление информации о реализуемом туристском продукте и туроператоре, сформировавшем данный турпродукт

4 Заключение договора о реализации турпродукта и страхование туристов

5 Проведение инструктажа туристов и экскурсантов, в том числе по соблюдению мер безопасности, порядке обращения в медицинские учреждения и страховые (ассистанские) компании в стране (месте) временного пребывания

6 Проведение расчетов с туристами/экскурсантами по заключенным договорам и оформление документов, подтверждающих оплату, в соответствии с законодательством Российской Федерации

предоставление информации о порядке

7 Предоставление информации о порядке оформления и подачи документов для получения денежных средств (возврат за неоказанные услуги, возмещение ущерба) в случае неисполения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств по договору о реализации турпродукта

4. Поставить в соответствие обозначение и вид размещения в гостинице

1 SGL (Single)	а) Двухместный вариант размещения (с одной двуспальной кроватью)
2 DBL (Double)	б) Двухместное жилое помещение (с двумя раздельными кроватями)
3 Twin	в) Трехместный номер (1 двуспальная + 1 односпальная кровать или 3 односпальных)
4 TRPL (Triple)	г) одноместный номер

5. Вставьте пропущенное слово

аббревиатура «ВВ» в туристском ваучере означает, что в _____проживания включен только завтрак

Ответ ввести самостоятельно

6. Вставьте пропущенное слово

Аннуляция бронирования туристских услуг может быть произведена по _____заказчика или исполнителя

Ответ ввести самостоятельно

7. Поставьте в соответствие понятия и их содержание

1 Права туриста	а) вносить по согласованию с клиентом до начала поездки изменения в программу и условия тура, вызванные форс-мажорными обстоятельствами; вносить изменения в ходе самой поездки, если таковые возникли в связи с форс-мажорными обстоятельствами; расторгнуть договор с клиентом, если клиент в установленный в договоре срок не оплатил полностью стоимость туруслуг и стоимость тура
2 Права турфирмы	б) право на необходимую и достоверную информацию о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и пребывания там, об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей среды

8. Поставьте в соответствие преимущества и недостатки видов бронирования

1 Преимущества бронирования туров в системе онлайн, на сайте туроператора	а) возможна потеря информации, связанной с актуальностью и достоверностью информации
2 Недостатки бронирования туров в системе онлайн, на сайте туроператора	б) позволяют решить эту задачу за считанные минуты и предложить клиенту множество вариантов, удовлетворяющих его пожеланиям.
3 Преимущества бронирования туров через поисковые системы	в) ограниченность выбора как по странам , так и по объему предложений на каждом из курортов
4 Недостатки бронирования туров через поисковые системы	Г) моментальный прием заявки в работу менеджером по направлению; возможность мгновенного подтверждения; бонусы, возможность отслеживать состояние заявки

9. Вставьте пропущенное слово

Туристский _____- это документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

Ответ ввести самостоятельно

10. Определить порядок бронирования и реализации турагентом отдельных туристских услуг

1 бронирование и реализацию экскурсионных услуг, в т. ч. услуг экскурсоводов, гидов и гидов-переводчиков

2 бронирование мест в гостиницах и иных средствах размещения

3 бронирование транспортных средств для осуществления

путешествий и экскурсий

4 бронирование, оформление и реализацию билетов на пассажирский транспорт различных видов

5 бронирование дополнительных услуг для организации деловых встреч, семинаров, конференций

3 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.

Раздел 1. Организация турагентской деятельности

1. Найдите в Интернете сайты российских туроператоров, реализующих пакетные пляжные туры, и познакомьтесь с процедурой их бронирования.

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

Права	
Туроператор	*Турагент*
Обязанности	
Туроператор	*Турагент*
Ответственность	
Туроператор	*Турагент*

3. Выберите 2—3 известные турфирмы и попытайтесь выявить взаимосвязь между ценовыми решениями и другими элементами маркетинговой политики фирм.

4. Оцените приемы стимулирования сбыта, предлагаемые различными турфирмами для потенциальных и существующих клиентов. Какие приемы встречаются чаще всего и почему?

5. Разработайте проект рекламного буклета вашего турпродукта.

6. Сравните эффективность таких рекламных средств, как реклама в журнале, телереклама, на веб-сайте, информирующих об услугах туристской фирмы, отеля, санатория

7. Туристская фирма принимает решение увеличить в предстоящем году долю своего присутствия на рынке. Какова должна быть рекламная программа по достижению этой цели.

8. Опишите сущностное содержание рекламного сообщения об открытии нового отеля, нового туристского маршрута (продукта).

9. Опишите, каким образом электронный маркетинг можно

использовать для усиления лояльности потребителей.

10. Дайте краткую сравнительную характеристику рекламы потребностей и рекламы возможностей туристской фирмы.

Раздел 2. Технология реализация турпродукта

1. Разработайте схему работы со слабомотивированным клиентом.

2. В турфирму приходят клиенты с шестилетним сыном. Сначала ребенок ведет себя спокойно, но вскоре начинает ерзать, жаловаться на усталость, отвлекать менеджера и родителей. Отец ребенка нервничает, намеревается уйти, чтобы подобрать тур в другой раз. Но менеджер турфирмы знает, что второй визит может и не состояться. Что он должен предпринять, чтобы не потерять этих клиентов?

3. Определите тип туристов в зависимости от активности во время отдыха.

А. Турист N просыпается в 11 ч утра и идет в плавательный бассейн. Там вместе с друзьями он плавает, пьет коктейль в баре, слушает музыку. После обеда турист играет в гольф, а после ужина посещает дискотеку, которая длится до утра.

Б. Туристка N завтракает в изысканном ресторане на побережье. Затем загорает на пляже и после обеда направляется в салон красоты, где принимает косметические процедуры. В оставшееся время посещает картинную галерею и различные выставки.

4. Определите тип туристов в зависимости от стиля жизни.

А. Туристка N, предпочитающая активный отдых, приобретает путевку в пансионат. Днем она ходит в походы, катается на роликовых коньках и велосипеде. Иногда остается наедине с природой. Вечерами читает книги, смотрит кино или посещает концерты.

Б. Супруги Х ежегодно проводят отпуск в Альпах, размещаясь в дорогой гостинице в номере с видом на горный массив. Днем они занимаются спортом, катаются на лодках, играют в подвижные игры. Предпочитают рестораны с хорошим обслуживанием и разнообразным меню. После ужина посещают дискотеку или бар.

5. Используя профессиональную литературу, а также сеть Интернет, составьте современный профиль потребителя экологического тура на Байкал.

6. Заполните таблицу «Рабочие типы клиентов в продажах»:

Тип клиента	Рекомендуемая модель поведения
Целеустремленный клиент	
Всезнающий клиент	
Любящий поговорить	
Нерешительный клиент	
Необщительный (неразговорчивый) клиент	

Клиент-спорщик	
Импульсивный клиент	
Положительно настроенный клиент	

7. Проанализируйте современные онлайн-системы поиска и бронирования туров. Выделите достоинства и недостатки каждой из них.

8. Охарактеризуйте, какими профессиональными и личностными качествами должен обладать кандидат на вакантную должность специалиста по формированию, продвижению и реализации турпродукта и почему?

9. Подготовьте резюме соискателя должности «менеджер по туризму».

10. Опишите как вы видите функциональные обязанности следующих работников: «РЕЖИССЕР ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ТУРОВ», «РАЗРАБОТЧИК ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ СИСТЕМ», «ЭКСПЕРТ-АНАЛИТИК В СФЕРЕ ТУРИЗМА».

Раздел 3. Клиенты турфирмы и стратегия их обслуживания

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

1. Туристы приобрели турпродукт следующего состава: международный авиаперелет, размещение, экскурсионная программа. В конце путешествия на стойке регистрации обратного вылета туристы были проинформированы сотрудником аэропорта о том, что рейс, указанный в их билете, не значится в расписании и, соответственно, не будет выполняться. Туристы были вынуждены за свой счет приобрести обратные билеты на другой рейс. По возвращении туристы обратились в офис турфирмы с требованием компенсации понесенных расходов на авиаперелет. Дайте обоснованный ответ.

2. Менеджер турфирмы называет по телефону стоимость тура, однако при последующем обращении в турфирму клиент узнает, что стоимость тура на 50 у. е. выше за счет страховки, услуг гида и др. Можно ли в этом случае применить к турфирме ст. 12 Закона «О защите прав потребителей» о недостоверной информации?

3. Турагент отказывается предоставить информацию о поставщике услуг в туре, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерны ли действия турагента?

4. В двухнедельной автобусной поездке по России по причине поломки автобуса было потеряно три дня и не выполнено несколько пунктов экскурсионной программы. В клиентском договоре есть пункт, снимающий с туристической фирмы ответственность в случае форс-

мажорных обстоятельств, к которым отнесены и поломки автотранспорта. Могут ли туристы предъявить претензии транспортной компании?

5. Турист в суде добился от туроператора компенсации стоимости не предоставленной услуги размещения в пятизвездочном отеле (33,5 тыс. руб.) и компенсации морального вреда (9,5 тыс. руб.). Вскоре туроператор объявил себя банкротом, поэтому обязательство выплаты перешло к страховой компании на основе механизма реализации финансовых гарантий. В итоге турист получил от страховой компании всего 33,5 тыс. руб. Почему страховая компания выплатила туристу не всю причитающуюся по решению суда сумму?