

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Магнитогорский колледж современного образования»

**ПРИНЯТ**

методическим советом  
ЧПОУ «Магнитогорский колледж  
современного образования»

Протокол № 7 от 28.06 2023 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

Белых Мария Витальевна, директор  
Бюро Путешествий Мария Белых

« 28 » 06 2023 г.



**УТВЕРЖДАЮ:**

Кузьмина С.А., директор ЧПОУ  
«Магнитогорский колледж  
современного образования»

« 23 » 08 2023 г.

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Форма обучения – заочная

Разработчики:

1. Чистякова А.А., преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»
2. Сафонова И.В., преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств профессионального модуля **ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг** пройдена.

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

## Содержание

	стр
1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ.....	8
1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля.....	8
1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ.....	8
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.....	10
2. Задания для контроля и оценки освоения программы профессионального модуля.....	11
2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг .....	11
2.2 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг	
2.2. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности наименование ВПД.....	13
2.3. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг.....	18
2.4 Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности ПМ.02	27
2.5 Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий.....	27
2.6 Контроль приобретения практического опыта.....	
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	33

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля **ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг** (далее ПМ) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ПССЗ) по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство** в части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД): «специалист по туризму и гостеприимству»

### Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

1.1.1. Освоение профессиональных компетенций (ПК), соответствующих виду профессиональной деятельности, и общих компетенций (ОК):

Таблица 1

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки
1	2	3
ПК 2.1. Проводить маркетинговые исследования, рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	- знание базовых инструментов проведения маркетинговых исследований	- оценка деятельности учащихся во время практических занятий
ПК 2.2. Формировать туристский продукт	- знание потребительских предпочтений и их использования при формировании турпродукта	- оценка деятельности учащихся во время деловых игр
ПК 2.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	- знание методик расчёта стоимости турпродукта и его рентабельности	- оценка деятельности учащихся во время практических занятий
ПК 2.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	- знание основных форм стандартной и нестандартной рекламы	
ПК 2.5. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	- знание основных методов исследования потребительской аудитории	- оценка деятельности учащихся во время деловых игр
ПК 2.6. Информировать потребителя о туристских продуктах	- знание основных способов информирования потребителя о туристских продуктах	
ПК 2.7. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	- умение подготовить пакет документов для работы с потребителями	- оценка деятельности учащихся во время практических занятий
ПК 2.8. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	- знание Правил оказания визовой поддержки потребителю	
ПК2.9. Оформлять документы строгой отчетности	- выполнение рекомендаций по заполнению бланков строгой отчетности в соответствии с инструкциями	
ПК 2.10. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале	- знание принципов и методов планирования, системы планов гостиничного предприятия	- оценка деятельности учащихся во время практических занятий
ПК 2.11. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	- знание организационной структуры отделов предприятия и формы взаимосвязи его структурных элементов	

ПК 2.12. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	- умение контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению	
ОК 1 - принимать нестандартные решения	- креативный подход к решению кейсов	- решение ситуационных кейсов
ОК 2 - пользоваться современными информационными технологиями	- использование современных автоматизированных систем в управлении гостиницей	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 4 - пользоваться цифровыми данными мировой гостиничной статистики для составления различных характеристик гостиничной индустрии	- делать сравнительный анализ статистических данных и данных собственного мониторинга	- оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 5 - выстраивать позитивные коммуникативные связи в коллективе	- работать над созданием корпоративного стиля	- оценка деятельности учащихся во время ролевых игр
ОК 8 - использовать основные требования к стандартизации услуг туристской и экскурсионной деятельности	- следовать ГОСТам, использовать справочную и нормативную базу по всем видам деятельности гостиницы	- тестирование - оценка деятельности учащихся во время практической работы
ОК 9 - ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	- проводить постоянный мониторинг смены технологий в профессиональной деятельности	- оценка деятельности учащихся во время практической работы

### 1.1.2 Приобретение в ходе освоения профессионального модуля практического опыта

Таблица 2

Иметь практический опыт	Виды работ на учебной и/ или производственной практике и требования к их выполнению
1	2
УП.02.01	
<p>В результате освоения профессионального модуля студент должен иметь практический опыт ВПД «<b>Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- координации работы подразделений туроператора, в реализации заказа</li> <li>- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов</li> <li>- использования техники переговоров, устного общения с клиентом</li> <li>- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги</li> </ul> <p>В результате освоения профессионального модуля студент должен иметь практический опыт ВПД</p>	<p><b>ВПД Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- координировать и контролировать деятельность сотрудников предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</li> </ul> <p><b>ВПД Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять и обрабатывать заказы клиентов</li> <li>- координировать работу по реализации заказа</li> </ul>

<p><b>«Предоставление туроператорских и турагентских услуг»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</li> <li>- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</li> <li>- осуществления приема заказов от туристов; □ проверки наличия всех реквизитов заказа</li> <li>- идентификации вида заказа</li> <li>- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</li> <li>- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>	
ПП.02.01	
<p>В результате освоения профессионального модуля студент должен иметь практический опыт</p> <p><b>ВПД «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сбора информации о деятельности организации и её отдельных подразделений</li> <li>- организации работы персонала</li> <li>- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения</li> </ul> <p>В результате освоения профессионального модуля студент должен иметь практический опыт</p> <p><b>ВПД «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявления потребностей заказчика</li> <li>- информирование потребителя о турпродуктах</li> <li>- взаимодействия с туроператоров</li> <li>- расчета стоимости элементов турпакета</li> <li>- оформления документации на реализацию турпродукта</li> <li>- оказания визовой поддержки</li> <li>- оформления документации строгой отчетности</li> </ul>	<p><b>ВПД «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- перечислить нормативные документы, упорядочивающие деятельность подразделений организации</li> <li>- знать должностные инструкции работников в подразделении</li> <li>- ознакомиться с видами инструктажей по технике безопасности</li> <li>- санитарные нормы и правила содержания жилых помещений гостиницы</li> </ul> <p><b>ВПД «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявить и проанализировать запросы потребителей с целью возможности их реализации</li> <li>- разработать презентацию турпродукта</li> <li>- соблюдать порядок оформления документов строгой отчетности</li> <li>- соблюдать правила оформления турпакета</li> </ul>

### 1.1.3. Освоение умений и усвоение знаний:

Таблица 3

Освоенные умения, усвоенные знания		Показатели оценки результата	Форма проверки
1		2	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>- владеет методикой хранения и поиска информации</li> <li>- владеет технологией делопроизводства (ведение документации, хранение, извлечение информации)</li> <li>- взаимодействует с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- координирует работу подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- осуществляет организацию и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- выполняет подготовительные и заключительные работы по обслуживанию клиентов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка деятельности учащихся во время практики</li> <li>- оценка деятельности учащихся во время деловых игр</li> <li>- оценка деятельности учащихся во время ролевых игр</li> <li>- тестирование</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- владеет техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</li> <li>- владеет культурой межличностного общения</li> <li>- пользуется компьютерными программами бронирования туров</li> <li>- осуществляет контроль за своевременным выполнением заказа</li> <li>- собирает, обрабатывает и анализирует статистические данные</li> <li>- формирует банки данных</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- использует техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>- осуществляет расчеты с клиентом за предоставленные услуги</li> <li>- консультирует туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>- осуществляет прием заказов от туристов (проверка наличия всех реквизитов заказа)</li> <li>- идентифицирует виды заказов</li> <li>- направляет заказ в соответствующее подразделение туроператора</li> <li>- корректирует сроки и условия выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- решение ситуационных кейсов</li> <li>- практические работы на уроках</li> <li>- текущая аттестация</li> <li>- промежуточная аттестация</li> </ul>
---	--	---	--

## 1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ

### 1.2.1. Формы промежуточной аттестации при освоении профессионального модуля:

Таблица 4

Элементы модуля, профессиональный модуль	Формы промежуточной аттестации
1	2
МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг	Экзамен
МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг	Дифференцированный зачет
МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг	Дифференцированный зачет Экзамен
УП.02.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.02.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет
<b>ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>	<b>Экзамен по модулю</b>

### 1.2.2. Организация контроля и оценки освоения программы ПМ

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по всем элементам профессионального модуля (междисциплинарным курсам и практикам), а также в целом по модулю.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на междисциплинарный курс, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы междисциплинарного курса, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль междисциплинарного курса осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, реферата, творческих работ; выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой профессионального модуля.

Контроль практической подготовки обучающихся осуществляется в рамках текущего контроля при выполнении практических работ по междисциплинарным курсам, а также при выполнении заданий в ходе учебной или производственной практик.

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении промежуточной аттестации по междисциплинарным курсам и практикам, входящим в профессиональный модуль. Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета, экзамена, экзамена по модулю.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Экзамен по МДК проводится с учетом результатов текущего контроля. Предметом оценки по учебной и (или) производственной практике является приобретение практического опыта. Контроль и оценка по учебной и (или) производственной практике проводится на основе характеристики обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В характеристике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика.

Итоговый контроль освоения видов профессиональной деятельности **МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг, МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг, МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг** осуществляется на экзамене по модулю – **ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**. Условием допуска к экзамену по модулю является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен по модулю – **ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг** проводится в виде обобщающего экзамена, содержащего:

- оценку теоретических знаний
- выполнение практической квалификационной работы по ВПД
- оценку сформированности общих и профессиональных компетенций по ВПД:

Предоставление туроператорских услуг, Предоставление турагентских услуг, Координация качества выполнения турагентских услуг

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене по модулю – является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям. При отрицательном заключении



хотя бы по одной из профессиональных компетенций принимается решение «вид профессиональной деятельности не освоен».

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об организации образовательного процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции»

### *1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.*

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- проявление высокопрофессиональной трудовой активности;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности.

## 2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг

#### 2.1.1 Задания для промежуточной аттестации

**Назначение:**

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения **МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг**

**Форма:** экзамен

**Общие компетенции:** ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8

**Профессиональные компетенции:** ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4

**Умения:**

- пользуется компьютерными программами бронирования туров
- осуществляет контроль за своевременным выполнением заказа
- собирает, обрабатывает и анализирует статистические данные
- формирует банки данных
- владеет техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры

**Знания:**

- знает методику хранения и поиска информации
- знает технологию делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)
- знает принципы взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов
- знает основы культуры межличностного общения

#### Список вопросов к экзамену

1. Понятие туроператор. Роль туроператора на рынке
2. Основные различия между туроператором и турагентом
3. Теория турпродукта. Содержание турпродукта
4. Формирование привлекательного турпродукта
5. Классы обслуживания.
6. Транспортное обслуживание туристов
7. Организация размещения туристов
8. Классификация гостиниц и других средств размещения
9. Услуги предприятий общественного питания
10. Экскурсионно-анимационные и другие услуги
11. Требования к проектированию тура
12. Программы обслуживания
13. Тематическая направленность программ обслуживания
14. Планирование и формирование программ обслуживания туристов
15. Особенности формирования и технология организации и выездных туров
16. Расчет себестоимости турпродукта
17. Аренда отеля
18. Виды договоров между туроператорами
19. Порядок оформления туристской путевки
20. Документация обслуживания

21. Туристский ваучер. Оформление и учет туристских ваучеров
22. Туристские формальности
23. Визовая поддержка. Оформление виз российским гражданам, выезжающим за рубеж
24. Виды страхования в туризме
25. Страхование туристов, выезжающих за рубеж
26. Оформление страховых полисов для туристов
27. Страхование профессиональной ответственности.
28. Система бронирования туристских услуг
29. Заявка на бронирование. Лист бронирования
30. Агентская сеть. Принципы формирования агентской сети

### **Экзаменационные билеты**

#### **Экзаменационный билет № 1**

1. Понятие туроператор. Роль туроператора на рынке
2. Расчет себестоимости турпродукта

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 2**

1. Основные различия между туроператором и турагентом
2. Аренда отеля

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 3**

1. Теория турпродукта. Содержание турпродукта
2. Виды договоров между туроператорами

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 4**

1. Формирование привлекательного турпродукта
2. Порядок оформления туристской путевки

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 5**

1. Классы обслуживания
2. Документация обслуживания

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 6**

1. Транспортное обслуживание туристов
2. Туристский ваучер. Оформление и учет туристских ваучеров

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 7**

1. Организация размещения туристов
2. Туристские формальности

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 8**

1. Классификация гостиниц и других средств размещения
2. Визовая поддержка. Оформление виз российским гражданам, выезжающим за рубеж

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 9**

1. Услуги предприятий общественного питания. Типы питания
2. Виды страхования в туризме

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

#### **Экзаменационный билет № 10**

1. Экскурсионно-анимационные и другие услуги

2. Виды страхования в туризме

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 11**

1. Требования к проектированию тура

2. Страхование туристов, выезжающих за рубеж

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 12**

1. Программы обслуживания

2. Особенности взаимодействия туроператора и турагента.

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 13**

1. Определение цены турпродукта и доходов от его реализации

2. Туристская путевка

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 14**

1. Формы сотрудничества туроператоров с зарубежными гостиничными предприятиями

2. Виды турагентов

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 15**

1. Особенности формирования и технология организации и выездных туров

2. Агентская сеть. Принципы формирования агентской сети

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Критерии оценивания для промежуточной аттестации**

**«Отлично»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Хорошо»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Удовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки

**«Неудовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки

**2.2 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг**

2.2.1 Задания для промежуточной аттестации

**Назначение:**

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения **МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг**

**Форма:** дифференцированный зачет

**Общие компетенции:** ОК 2, ОК 4, ОК 5

**Профессиональные компетенции:** ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4

**Умения:**

- определять и анализировать потребности заказчика
- выбирать оптимальный туристский продукт
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных)
- представлять туристский продукт индивидуальным и корпоративным потребителям
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы

#### **Знания:**

- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранных языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранных языках;
- технологии использования базы данных;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
- знает основы культуры межличностного общения

#### **Список вопросов к дифференцированным зачету**

1. Договор о реализации турпродукта, содержание, особенности его заключения.
2. Документы, удостоверяющие личность гражданина РФ за пределами страны.
3. Существенные условия договора о реализации турпродукта.
4. Оформление туристской путевки.
5. Условия изменения и расторжения договора о реализации турпродукта.
6. Права, обязанности и ответственность турфирмы в соответствии с договором о реализации турпродукта.
7. Перечень документов, необходимых для оформления загранпаспорта нового образца лицам, не достигшим совершеннолетия.
8. Требования к оформлению загранпаспортов различных видов.
9. Причины временного ограничения в праве гражданина РФ на выезд из страны.
10. Может ли турист просить о внесении изменений в стандартный договор, предлагаемый туристской фирмой?
11. Памятка для туриста, значение, требования к ее содержанию.
12. Виза, понятие, виды, краткая характеристика.
13. Перечислите преимущества покупки пакета туристских услуг перед приобретением отдельных туристских услуг.
14. Туристская путевка, содержание, требования к ее оформлению.
15. Характеристика виз по срокам действия и по количеству раз въезда в страну временного пребывания.
16. Учет, хранение и уничтожение бланков строгой отчетности.
17. Характеристика виз по целям въезда.
18. Назовите алгоритм действий туриста, если во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден.
19. Порядок оплаты туристских услуг.
20. Шенгенская виза, понятие, виды виз.
21. Виды питания в гостиницах и формы обслуживания туристов.
22. Перечень документов, необходимых для получения Шенгенской визы.
23. Международное регулирование туристской деятельности.

24. Подтвердительные документы в отношении цели поездки в страны Шенгенского соглашения.
25. Виды турагентской деятельности и функции турагента.
26. Причины отказа в получении Шенгенской визы.
27. Визовый сбор, перечень лиц, освобождаемых от уплаты визового сбора.
28. Инклюзив-тур, понятие, краткая характеристика.
29. Структура туристского рынка.
30. Процедура оформления визы
31. Особенности оформления виз в некоторые страны.
32. Туроператор и турагент, понятие, основные различия.
33. Порядок приема денежных средств за оплату туристской путевки.
34. Создание условий хранения документов строгой отчетности в турфирме.

### **Тестовые задания**

#### **1 В чём состоит дуализм понятия «туризм»?**

- а) с одной стороны, туризм— это путешествия с целью отдыха, с другой стороны, туризм — это деловые поездки
- б) с одной стороны, туризм— это особый вид путешествий, с другой стороны, туризм — деятельность по организации, реализации и сопровождению путешествий
- в) с одной стороны, туризм— это путешествия в другие страны, с другой стороны, туризм — путешествия по родной стране

#### **2 Конкуренция между тур. предприятиями, занимающимися сходными видами деятельности, направлена на:**

- а) поиск условно свободных рыночных ниш и целевых сегментов;
- б) разработку новых продуктов для расширения рынка предложений;
- в) разорение конкурирующих турфирм;
- г) поиск новых, более эффективных методов работы и способов ведения бизнеса;
- д) создание монополии в туризме.

#### **3 Высокий уровень образованности и информированности современного потребителя требует:**

- а) высокого уровня профессионализма персонала тур. предприятия
- б) высокого уровня обслуживания во время путешествия и отдыха
- в) высокого уровня ценовой политики турфирмы

#### **4 Турпакет или тур представляет собой:**

- а) туристские ресурсы местности, способные удовлетворить потребности туриста;
- б) комплекс различных услуг, объединённых на основе главной цели путешествия, которые удовлетворяют потребности туриста и предоставляется в определённые сроки и по определённому маршруту;
- в) совокупность всего, что может быть предложено на рынке потребителю и включает в себя физические объекты, услуги, места, идеи и т.д.;

#### **5 Покупательский спрос – это:**

- а) желание, подкреплённое покупательской способностью
- б) потребность, которая переходит в категорию желания
- в) желание, которое потребитель мечтает осуществить

#### **6 Природные ресурсы, объекты и системы инфраструктуры туризма, услуги предприятий туристской индустрии, материальные товары туристского и сопутствующего характера являются ли составляющими туристского продукта?**

- а) да, все являются составляющими тур. продукта
- б) не все являются составляющими тур. продукта
- в) нет, не являются составляющими тур. продукта

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

**8 Маркетинг в туриндустрии – это:**

- а) комплекс действий фирмы в условиях рынка, превращающий потребности людей (клиентов фирмы) в доходы фирмы
- б) рыночная деятельность, позволяющая получать предприятию прибыль
- в) деятельность предприятия, связанная с исследованием рынка для получения информации

**9 Сущностью клиент ориентированного подхода в туриндустрии является:**

- а) эффект (закон) Парето (закон 20 на 80) согласно которого 20% целевых клиентов приобретают 80% тур. услуг
- б) закономерность, согласно которой следует отказаться от невыгодных клиентов
- в) клиент является центром бизнеса любого тур. предприятия; смыслом, способом и необходимым условием существования, функционирования и финансового успеха каждой турфирмы

**10 Установите соответствие:**

1. Предметно-смысловой уровень.
  2. Уровень отношений в поведении человека
- а) решение задач
  - б) преимущества и недостатки
  - в) польза
  - г) затраты
  - д) симпатия
  - е) антипатия
  - ж) ощущения
  - з) настроение
  - и) установки
  - к) информированность; л) данные
  - м) идеи
  - н) предложения

**11 Что делать, чтобы соответствовать рациональным запросам клиентов? Перечислите не менее пяти правил профессионала****12 Установите в порядке возрастания уровни потребностей согласно пирамиде (иерархии) потребностей А.Маслоу.**

- а) потребность в самореализации
- б) потребность в безопасности, стабильности, порядке
- в) физиологические потребности
- г) потребность быть принятым «ближним кругом», в любви, дружбе
- д) потребность в уважении, авторитете, признании

**13 Процесс изменения в поведении человека под влиянием накопленного опыта называется:**

- а) восприятие
- б) усвоение
- в) убеждение
- г) установка

**14 В основе правильного понимания поведения потребителей сформулированы пять суждений:**

- а) поведение потребителя всегда целенаправленно
- б) потребитель всегда имеет
- в) поведение потребителя – это процесс, имеющий определённые временные рамки
- г) на поведение потребителя
- д) потребителя надо консультировать, помогать ему, сопровождать в процессе принятия решения о покупке

**15 Этап поиска информации включает 4 источника информации. Дополнить не-достающие источники информации:**

- а) личные, персональные – родные, друзья, знакомые, сослуживцы
- б) эмпирические – собственный опыт потребителя
- в) ...
- г) ...

**16 Всё многообразие видов каналов распределения может быть сведено к двум типам:**

- а) принудительный и свободный
- б) прямой и опосредованный
- в) прямой и косвенный
- г) опосредованный и обратный

**17 Двухуровневый канал распределения включает в себя:**

- а) туроператора и турагентство
- б) туроператора, турагентство, туриста

**18 Эксклюзивное распределение (сбыт) тур. продукта предполагает:**

- а) право реализации продуктов производителя предоставляется любому посреднику, имеющему для этого возможности и желание
- б) форму распределения, при которой производитель намеренно и резко ограничивает количество посредников, которым при том предоставляются определённые льготы и привилегии

в) вариант, подразумевающий выборочное отношение к потенциальным агентам, конкурс среди них, после которого к совместной работе допускаются организации, максимально отвечающие требованиям производителя

**19 Перечислить три основные модели электронной коммерции в интернете**

**20 Профессиональное общение с клиентом складывается из:**

- а) формального и неформального
- б) вербального и невербального
- в) делового и личного

**21 Цель начала деловой беседы с клиентом заключается:**

- а) в налаживании деловой обстановке
- б) в максимально быстром установлении контакта с клиентом на рациональном и эмоциональном уровне
- в) в умении убедительно воздействовать на делового партнёра

**22 Вопрос, который побуждает собеседника подтвердить сказанное Вами, называется:**

- а) закрытым вопросом
- б) открытым вопросом
- в) наводящим вопросом
- г) альтернативным вопросом

**23 Если Вы потеряли инициативу в деловой беседе и хотите вновь взять её в свои руки, необходимо использовать:**

- а) наводящий вопрос
- б) встречный вопрос
- в) альтернативный вопрос; г) контрольный вопрос

**24 Слушатель заранее негативно воспринимает ин-формацию собеседника, настроен против, относится:**

- а) к предвзятому слушанию
- б) к негативному слушанию
- в) к избирательному слушанию
- г) к молчаливому слушанию



**25 Перечислите не менее пяти основных техник активного слушания**

**26 Главными целями презентации тур. продукта клиенту являются:**

- а) убеждение клиента в том, что предлагаемый продукт максимально полно удовлетворяет его потребности, оптимально соответствует запросам клиента
- б) познакомить клиента с техническими возможностями турфирмы
- в) стимулирует клиента к нужным действиям

**27 Функцию маскировки, муляжа, за которыми скрывается истинное возражение, которое клиент по каким-либо причинам не желает открыть, выполняют:**

- а) препятствия непреодолимой силы
- б) ложные возражения
- в) объективные условия

**28 Нормальная реакция человека на несовпадение имеющейся и новой информации, которое потенциальный покупатель пытается ликвидировать при помощи продавца, называется:**

- а) истинное возражение
- б) ложное возражение
- в) препятствие непреодолимой силы; г) объективные условия

**29 Перечислите основные 5 групп сопротивления как источник возражения в ту-риндустрии**

**30 Возможные ошибки при стимулировании клиент на покупку:**

- а) преждевременное предложение клиенту заключить сделку
- б) затягивание беседы о характеристиках продукта
- в) психологические барьеры продавца
- г) страх перед возможным отказом

#### **Критерии оценивания для промежуточной аттестации**

- «5» - от 27 до 30 правильных ответов из 30 вопросов теста
- «4» - от 21 до 26 правильных ответов из 30 вопросов теста
- «3» - от 15 до 21 правильных ответов из 30 вопросов теста
- «2» - от 0 до 14 правильных ответов из 30 вопросов теста

### **2.3 Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг**

#### 2.3.1. Задания для промежуточной аттестации

##### **Назначение:**

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг

**Форма:** дифференцированный зачет

**Общие компетенции:** ОК4, ОК 5 ОК 8

**Профессиональные компетенции:** ПК 3.1, ПК 3.2, ПК.3.3

##### **Умения:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы
- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения

- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены 75% правильно выполненных заданий при тестировании

**Знания:**

- законы и иные нормативно - правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы
- методы планирования труда работников службы приема и размещения

**Список вопросов к дифференцированному зачету**

1. Принципиальное отличие тура от экскурсии
2. Определение и функции туроператорской деятельностью
- Организация по определению является
3. Основные составляющие любой организации
4. Классификация организаций по целям создания
5. основополагающие процессы жизнедеятельности любой организации
6. Наиболее характерные трактовки миссий любой организации
7. Цели - как конкретизация миссии фирмы и их характеристики
8. Особенность туристских услуг можно обозначить как три «Н»
9. Что является основными особенностями туризма как объекта управления
10. Основные сервисы в структуре туристских услуг
11. Классификация туров
12. Инициативные туроператоры
13. Определение и функции турагентской деятельностью
14. Зависимость туризма от природно-климатических условий
15. Что понимается под категориями туризма
16. В классификацию туристских ресурсов входят
17. Как определяются туристские услуги согласно ГОСТ Р 53522-2009
18. Экскурсионные услуги
19. Как называется договор между туроператором (турагентом) и туристом
20. Перечислить и дать характеристику основными факторами развития туризма
21. Какие факторы развития туризма относятся к статичным
22. Какие службы необходимо информировать о планируемой организованной перевозке детей
23. Самодетельный туризм – это \_\_\_\_\_
24. Внутренний туризм – это \_\_\_\_\_
25. Инклюзив-туром (ИТ) является
26. Классы обслуживания в туризме
27. Условия осуществления туроператорской деятельности, предусмотренные Законодательством РФ
28. Что включено в невозвратный тариф на авиаперевозку
29. Основные потребительские свойства Туристского продукта
30. Участники, обеспечивающие безопасность при прохождении сложных туристских маршрутов
31. Перечень документов при пересечении границы несовершеннолетним туристом в сопровождении руководителя
32. Перечень участников ассоциации «Турпомощь»
33. Условия страхования выезжающих за рубеж является в РФ:
34. Каковы условия осуществления туроператорской деятельности, предусмотренные в Законодательстве

35. Какой из органов осуществляет государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации?
36. Доля бронирования каких услуг преобладает на рынке онлайн трэвел?
37. Претензии по договору о реализации турпродукта принимаются в течении
38. Договор страхования ответственности туроператора заключается (на срок не менее \_\_\_\_\_):
39. Что включает невозвратный тариф на авиаперевозку наиболее часто
40. Что понимается под безопасностью туристов

### **Тестовые задания**

#### **1. Организация по определению является**

- 1) предприятием, занимающемся производством продукции
- 2) систематизированное, сознательное объединение людей, преследующих достижение определенных целей
- 3) объединением людей, занимающихся производством продукции, товаров, услуг
- 4) предприятием туристской индустрии

#### **2. Жизнедеятельность любой организации состоит из 3-х основополагающих процессов**

- 1) получение сырья и (или) ресурсов из внешней среды
- 2) изготовления продукта, товара, (услуги)
- 3) нормативно-правового регулирования
- 4) передачи продукта во внешнюю среду

#### **3. Миссия организации трактуется как**

- 1) общая, наиболее важная, социально значимая для общества цель или задача создания и существования организации, это в широком смысле ее философия и предназначение
- 2) реализация коммерческой цели – извлечение прибыли
- 3) длительное и успешное существование на туристском рынке
- 4) разработка и продвижение туристского продукта

#### **4. Особенность туристских услуг можно обозначить как три «Н»**

- 1) неосвязаемость (нематериальность)
- 2) неразрывность производства и потребления
- 3) невозможность хранения (несохраняемость)

#### **5. Основными особенностями туризма как объекта управления является**

- 1) комплексность
- 2) сезонность
- 3) сложность взаимосвязей между его основными партнерами
- 4) ограниченность туристских ресурсов
- 5) слабая материально-техническая база туроператорских фирм

#### **6. В структуре туристских услуг различают**

- 1) основные туристские услуги
- 2) дополнительные туристские услуги
- 3) самостоятельно формируемые туристом услуги в месте временного пребывания
- 4) элитарные услуги
- 5) практикоориентированные услуги

#### **7. Тур может быть представлен как**

- 1) взаимодействие предприятий туристской индустрии
- 2) отдельная услуга, предоставляемая на основе заявки туриста туроператорской фирмой
- 3) формируемый комплекс основных и дополнительных услуг, предоставляемых туристу в зависимости от целей путешествия

4) буклет, предлагаемый на туристской выставке туроператорской фирмой.

### **8. Инициативные туроператоры**

- 1) наиболее активные на рынке туристских услуг туроператорские фирмы
- 2) операторские фирмы, специализирующиеся на рынке внутреннего туризма
- 3) операторские фирмы, специализирующиеся на рынке въездного туризма
- 4) операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими (рецептивными) туроператорами или напрямую с предприятиями туристской индустрии

### **9. К функциям туроператоров относятся**

- 1) изучение потребностей потенциальных туристов на туристские программы и туры
- 2) взаимодействие с поставщиками на туры на договорной основе (гостиницами, предприятиями питания, экскурсионными фирмами и др.)
- 3) расчет стоимости тура с учетом ситуации на рынке
- 4) продвижение и реализация туров потребителям
- 5) разработка законодательной и нормативно-правовой документации

### **10. Зависимость туризма от природно-климатических условий определяется как**

- 1) сезонность
- 2) сложность в выборе специализации
- 3) риск для стабильной работы фирмы
- 4) возможность комплексного развития территории

### **11. Под категориями туризма понимается**

- 1) международный: въездной и выездной
- 2) региональный
- 3) внутренний
- 4) межгосударственный

### **12. В классификацию туристских ресурсов входят**

- 1) природные
- 2) исторические
- 3) социально-культурные
- 4) лечебно-оздоровительные местности и курорты
- 5) транспортные компании

### **13. Экскурсионные услуги**

- 1) туристские услуги по подготовке и проведению экскурсий
- 2) услуги по разработке маршрута
- 3) услуги по сертификации экскурсии
- 4) услуги по подготовке гидов-экскурсоводов

### **14. Как называется договор между туроператором (турагентом) и туристом**

- 1) Договор о реализации турпродукта
- 2) Агентский договор
- 3) Договор купли –продажи
- 4) Контракт

### **15. Определите принципиальные отличия тура от экскурсии**

- 1) по способу передвижения
- 2) по видам размещения
- 3) по времени проведения
- 4) по национальным особенностям

### **16. Определите динамические факторы, которые влияют на развитие туризма**

- 1) экономические
- 2) природно-климатические
- 3) политические

4) социально-демографические

**17. Информирование о планируемой организованной перевозке детей необходимо направлять в:**

- 1) ГИБДД
- 2) МЧС
- 3) Ростуризм

**18. Самодеятельный туризм – путешествие**

- 1) самостоятельно организованное туристами путешествие с использованием активных средств передвижения
- 2) организованные путешествия туристской фирмой по экстремальным маршрутам
- 3) путешествия по заранее разработанной программе
- 4) групповые туры на внутреннем туристском рынке, организованные для людей третьего возраста

**19. Внутренний туризм – это путешествия**

- 1) иностранных граждан по России
- 2) граждан России по странам СНГ
- 3) российских граждан в пределах РФ
- 4) только самостоятельно организуемые путешествия граждан РФ по странам Балтии

**20. Инклюзив-туром (ИТ) является**

- 1) планируемый при поддержке туроператорской фирмы индивидуальный тур
- 2) тур с жестким, заранее спланированным (до контакта с клиентом) набором услуг, сориентированным на определенный вид отдыха или туризма
- 3) разработанный туроператорской фирмой инновационный тур
- 4) разработанный при поддержке государственных «Программ социальной поддержки населения», тур для социально незащищенных граждан РФ

**21. Классами обслуживания в туризме условно называются**

- 1) туристских услуг, прошедшие стандартизацию
- 2) обеспечение безопасности и надежности обслуживания туристов туроператорской фирмой
- 3) уровень обслуживания при проектировании туров («люкс», первый класс, туристский класс, экономический класс)
- 4) соответствие туристского продукта требованиям, изложенным в ГОСТЕ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг»

**22. В обеспечении безопасности при прохождении сложных туристских маршрутов участвует:**

- 1) гид – переводчик
- 2) экскурсовод
- 3) инструктор – проводник
- 4) аниматор

**23. При пересечении границы несовершеннолетнему туристу в сопровождении руководителя**

**необходимы следующие документы:**

- 1) Заграничный паспорт и нотариально заверенное согласие от родителей на сопровождающего руководителя
- 2) Заграничный паспорт и свидетельство о рождении несовершеннолетнего туриста

3) Заграничный паспорт, свидетельство о рождении и нотариально заверенное согласие от родителей  
на сопровождающего руководителя

**24. Какой из указанных ниже органов осуществляет государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации?**

- 1) Министерство спорта РФ
- 2) Министерство экономического развития РФ

**25. Под безопасностью туристов понимаются:**

- 1) личная безопасность туристов
- 2) сохранность их имущества
- 3) не причинение ущерба окружающей среде во время путешествий
- 4) комплекс мер, направленных на предотвращение использования туризма в целях незаконной миграции и транзита в третьи страны
- 5) все ответы верны.

**26. Выберите условия осуществления туроператорской деятельности, предусмотренные в законодательстве:**

- 1) наличие статуса индивидуального предпринимателя
- 2) наличие статуса юридического лица
- 3) наличие статуса юридического лица или индивидуального предпринимателя

**27. Участниками ассоциации «Турпомощь» должны быть:**

- 1) Туроператоры по выездному туризму
- 2) Туроператоры по внутреннему и въездному туризму
- 3) Туроператоры по выездному, внутреннему и въездному туризму

**28. Страхование выезжающих за рубеж является в РФ:**

- 1) Обязательным
- 2) Добровольным

**29. Выберите условия осуществления туроператорской деятельности, предусмотренные в законодательстве:**

- 1) наличие статуса индивидуального предпринимателя
- 2) наличие статуса юридического лица
- 3) наличие статуса юридического лица или индивидуального предпринимателя

**30. Претензии по договору о реализации турпродукта принимаются в течении:**

- 1) 10 дней после окончания тура
- 2) 20 дней после окончания тура
- 3) 14 дней после окончания тура

### 2.3.2 Задания для промежуточной аттестации

#### **Назначение:**

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения **МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг**

**Форма:** экзамен

**Общие компетенции:** ОК 1, ОК 4, ОК 5, ОК 8

**Профессиональные компетенции:** ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 2.4

#### **Умения:**

- планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы
- проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы

- выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения
- организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения
- контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации

**Знания:**

- законы и иные нормативно
- правовые акты РФ в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг;
- стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы;
- методы планирования труда работников службы приема и размещения;

**Список вопросов к экзамену**

- Основные функции и состав службы приема и размещения
2. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Характеристика системы классификации гостиниц и иных средств размещения. Приказ Министерства культуры РФ №1215 от 11.07.2014 г.
  3. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг». Основные положения.
  4. Организация рабочего места службы приема и размещения
  5. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР
  6. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР
  7. Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп. Анкета гостя, карта гостя. Выявление предпочтений гостя
  8. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении
  9. Особенности регистрации иностранных граждан. Алгоритм приема данной категории гостей
  10. Характеристика документов, используемых в службе приема и размещения
  11. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице
  12. Программы обслуживания постоянных гостей
  13. Понятие и сущность конфликтов
  14. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов
  15. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта
  16. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты
  17. Сервис в гостинице. Побудка по просьбе гостя. Забытые вещи в гостинице
  18. Сервис в гостинице. Сейф в номере. Правила пользования
  19. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Дети в гостинице
  20. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. VIP гости
  21. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Гости с ограниченными возможностями
  22. Качество обслуживания во время проживания. Способы повышения качества гостиничных услуг в процессе проживания гостей
  23. PMS – системы. Перечень основных автоматизированных систем управления отелем СПиР
  24. Процедура выписки гостя. Контроль и выписка индивидуальных гостей, тур. групп
  25. Основные положения для работников СПиР. Внешний вид, организация рабочего времени
  26. Трудовые нормы СПиР. Отпуск, назначение на должность, взыскания, поощрения и т.д.
  27. Вы - администратор службы приема и размещения. Перечислите основные виды официальных документов, с которыми Вам приходится сталкиваться в процессе своей работы

28. Перечислите основные программы работы с клиентами гостиниц, их суть, особенности
29. Каким образом сотрудники могут помогать руководству в сборе информации о качестве обслуживания в гостинице для учета мнения гостей? Приведите примеры в процессе заселения/выселения
30. Вы - администратор службы приема и размещения. Какими нормативно - правовыми документами Вы можете руководствоваться в процессе своей работы

**Экзаменационные билеты**

**Экзаменационный билет № 1**

1. Основные функции и состав службы приема и размещения
  2. . Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 2**

1. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Характеристика системы классификации гостиниц и иных средств размещения. Приказ Министерства культуры РФ №1215 от 11.07.2014 г.
  2. . Сервис в гостинице. Побудка по просьбе гостя. Забытые вещи в гостинице
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 3**

1. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг». Основные положения
  2. Сервис в гостинице. Сейф в номере. Правила пользования
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 4**

1. Организация рабочего места службы приема и размещения
  2. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Дети в гостинице
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 5**

1. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР
  2. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. VIP гости
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 6**

1. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР
  2. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Гости с ограниченными возможностями
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 7**

1. Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп. Анкета гостя, карта гостя. Выявление предпочтений гостя
  2. Качество обслуживания во время проживания. Способы повышения качества гостиничных услуг в процессе проживания гостей
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 8**

1. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении
  2. PMS – системы. Перечень основных автоматизированных систем управления отелем СПиР
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 9**

1. Особенности регистрации иностранных граждан. Алгоритм приема данной категории гостей
  2. Процедура выписки гостя. Контроль и выписка индивидуальных гостей, тур. групп
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.



**Экзаменационный билет № 10**

1. Характеристика документов, используемых в службе приема и размещения
2. Основные положения для работников СПиР. Внешний вид, организация рабочего времени

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 11**

1. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице
2. Трудовые нормы СПиР. Отпуск, назначение на должность, взыскания, поощрения и т.д.

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 12**

1. Программы обслуживания постоянных гостей
2. Вы - администратор службы приема и размещения. Перечислите основные виды официальных документов, с которыми Вам приходится сталкиваться в процессе своей работы

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 13**

1. Понятие и сущность конфликтов
2. Перечислите основные программы работы с клиентами гостиниц, их суть, особенности

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 14**

1. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов
2. Каким образом сотрудники могут помогать руководству в сборе информации о качестве обслуживания в гостинице для учета мнения гостей? Приведите примеры в процессе заселения/выселения

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Экзаменационный билет № 15**

1. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта
2. Вы - администратор службы приема и размещения. Какими нормативно - правовыми документами Вы можете руководствоваться в процессе своей работы

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.

**Критерии оценивания для промежуточной аттестации (дифзачет)**

- «5» - от 27 до 30 правильных ответов из 30 вопросов теста
- «4» - от 21 до 26 правильных ответов из 30 вопросов теста
- «3» - от 15 до 21 правильных ответов из 30 вопросов теста
- «2» - от 0 до 14 правильных ответов из 30 вопросов теста

**Критерии оценивания для промежуточной аттестации (экзамен)**

**«Отлично»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Хорошо»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Удовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки

**«Неудовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки

**2.4 Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг** Комплект разрабатывается в соответствии с формой проведения экзамена по модулю

**2.5 Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности с использованием практических заданий**

В состав комплекта входят задания для экзаменуемых и пакет экзаменатора (эксперта).

**ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩИХСЯ**  
количество вариантов   15  

**Оцениваемые компетенции:**   ПК 2.1 - ПК 2.4\_ОК 1 – ОК 8  

**Условия выполнения задания** демонстрация трудовых функций, приобретённых во время производственной практики

**Задание № 1**

Приехавший к вам в гостиницу гость предоставляет для заселения водительское удостоверение. Ваши действия при оформлении гостя

**Задание № 2**

В чем особенности регистрации VIP - гостей. Основные стандарты обслуживания данной группы гостей

**Задание № 3**

Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы вернуть часть денежных средств. Ваши действия, правила оформления возврата денежных средств

**Задание № 4**

Вы - администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в еще неубранный номер. Горничная предлагает гостю ждать около 40 минут пока номер будет готов к заселению. Алгоритм ваших действий

**Задание № 5**

Вы - администратор. Проживающие гости вашего отеля жалуются на шум после 23.00 на этаже, где проживают VIP- гости. Ваши действия.

**Задание № 6**

Вы - сотрудник службы приема и размещения. В чем заключаются основные функции вашего подразделения и Ваши функции как отдельно взятого работника

**Задание № 7**

Вы - менеджер. При приеме номера перед выездом, горничная обнаруживает вскрытые бутылочки с напитками из мини - бара, заполненные водой из под крана. Гости отрицают употребление напитков. Ваши действия

**Задание № 8**

Опишите стандартную ситуацию заселения гостя в отель. Действия сотрудника в процессе размещения, стандарты

**Задание № 9**

Вы - сотрудник приема и размещения. К Вам по предварительному бронированию заехал гость, но, как оказалось, Ваш коллега при бронировании не внес данные в систему резервирования. Одноместный стандартный номер гостя предварительно оплачен компанией по безналичному расчету. Ваши действия, учитывая, что из свободных номеров остались двухместные, трехместные стандарты и апартаменты

**Задание № 10**

Опишите стандартную ситуацию выселения гостя из отеля. Действия сотрудника в процессе выписки гостя, стандарты

**Задание № 11**

Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания

**Задание №12**

Чем отличается регистрация иностранного гостя от гостя, проживающего в РФ? Приведите пример

**Задание № 13**

По предварительной брони заехал гражданин Казахстана, который пересек границу РФ 09.01.2014 г. Ваши действия в процессе регистрации гостя

**Задание № 14**

Приведите пример конкретной конфликтной ситуации в гостиничной индустрии в процессе размещения или выписки гостя. Ваши правила поведения, как сотрудника в данной ситуации

**Задание № 15**

Гость заселяется по предварительному бронированию. При оплате кредитной картой по терминалу возникают проблемы со связью. Оплату произвести невозможно

**Инструкция**

1. Максимальное время выполнения одного задания – 15мин

**Критерии оценки**

Оценка	Показатели оценивания
«отлично»	<p>выставляется обучающемуся, если он 1) глубоко и прочно усвоил программный материал в полном объеме, исчерпывающе, грамотно и логически стройно его излагает, четко формулирует основные понятия, приводит соответствующие примеры, уверенно владеет методологией курса, свободно ориентируется в его внутренней структуре, четко выявляет комплекс или иное средство размещения межпредметные связи с другими учебными дисциплинами</p> <p>2) умеет иллюстрировать теоретические положения курса примерами, самостоятельно придумывает такие примеры, применять теоретические знания к решению практических задач</p>
«хорошо»	<p>выставляется обучающемуся, если он 1) твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его без существенных ошибок, правильно применяет теоретические положения при решении конкретных задач, с небольшими погрешностями приводит формулировки определений, не допускает существенных неточностей при выборе и обоснованности методов</p> <p>2) владеет методологией методами исследования, устанавливает внутренние и межпредметные связи, умеет увязывать теорию с практикой</p>

	3) по ходу изложения допускает небольшие пробелы, не искажающие содержания ответа	
«удовлетворительно»	выставляется обучающемуся, который не совсем твердо владеет программным материалом, знает основные теоретические положения изучаемого курса, обладает достаточными для продолжения обучения и предстоящей профессиональной деятельности, знаниями Выполняет текущие задания, устанавливаемые графиком учебного процесса. При ответах допускает малосущественные погрешности, искажения логической последовательности при изложении материала, неточную аргументацию теоретических положений курса, испытывает затруднения при решении сложных задач	
«неудовлетворительно»	выставляется обучающемуся, имеющему серьезные пробелы в знании учебного материала, допускающему принципиальные ошибки при выполнении предусмотренных программой контрольных заданий. Уровень знаний недостаточен для дальнейшей учебы и будущей профессиональной деятельности.	
<b>ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА</b>		
Показатели оценки результатов освоения программы профессионального модуля		
Номер и краткое содержание задания	Оцениваемые компетенции	Показатели оценки результата (требования к выполнению задания)
<b>Количество вариантов (пакетов) заданий для экзаменуемых:</b> Задание № 1 _____ 5_ вариантов Задание № 2 _____ 5_ вариантов Задание № 3 _____ 5_ вариантов		

**Задание №1****Вариант 1**

Разработать проект туристского маршрута развлекательного тура с учетом наличия туристско-рекреационных ресурсов, сформировать туристский пакет и составить программу обслуживания туристов класса «люкс» на курорте г. Сочи, 3 дня / 2 ночи

**Вариант 2**

Составить циклы экскурсий для взрослых различных категорий исторической и религиозной тематики по г. Ростову-на-Дону и Ростовской области

**Вариант 3**

Разработать проект карты гостя гостиницы

**Вариант 4**

Составить список документов служб гостиницы и клиента для организации всех этапов гостевого цикла

**Вариант 5**

Оформить туристскую документацию по маршруту «Прогулка по Заповеднику»

**Задание №2****Вариант 1**

Какую информацию о турпродукте исполнитель обязан предоставить потребителю?

**Вариант 2**

По каким причинам турист вправе расторгнуть договор и вернуть стоимость путевки?

**Вариант 3**

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

**Вариант 4**

Разработать сравнительную характеристику продаж индивидуальным и корпоративным клиентам

**Вариант 5**

Перечислить услуги, входящие в турпродукт, рассчитать его различные варианты, оформить документацию заказа на расчет тура

**Задание №3****Вариант 1**

**Какие услуги в гостиницах из перечисленных предоставляются за дополнительную плату?**

- 1 Вызов врача
- 2 Передача корреспонденции
- 3 Информация портье
- 4 Обслуживание питанием в номере

**Вариант 2**

**Может ли гость при временном отъезде из гостиницы оставить свой багаж в камере хранения?**

Да. Нет

**Вариант 3**

**Консьерж – это работник службы**

- 1 административной
- 2 обслуживания приема и расчетной части
- 3 эксплуатации
- 4 номерного фонда

**Вариант 4**

**Резервирование с подтверждением гостиницы о том, что она предоставит клиенту заказанный номер и в необходимое ему время называется бронированием**

- 1 перебронированием
- 2 гарантированным
- 3 негарантированным
- 4 обязательным

**Вариант 5**

**Бронирование по предоплате (или по выставлению счета, или по кредитной карте, или туристским ваучером) – это бронирование**

- 1 обязательное
- 2 гарантированное
- 3 негарантированное
- 4 централизованное

**Время выполнения** каждого задания:

Задание № \_\_\_\_ 30 \_\_ мин./час

Задание № \_\_\_\_ 30 \_\_ мин./час

Задание № \_\_\_\_ 30 \_\_ мин./час

**Условия выполнения заданий**

Требования охраны труда: инструктаж по технике безопасности

**Рекомендации** по проведению оценки (*можно расширить*):

1. Ознакомьтесь с заданиями для экзаменующихся, оцениваемыми компетенциями и показателями оценки

## 2.6. Контроль приобретения практического опыта

Требования к практическому опыту и коды формируемых профессиональных компетенций	Коды и наименования формируемых профессиональных, общих компетенций, умений	Виды и объем работ на учебной и/или производственной практике, требования к их выполнению и/или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4
<ul style="list-style-type: none"> <li>- координации работы подразделений туроператора, в реализации заказа</li> <li>- осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- выполнения подготовительных и заключительных работ по обслуживанию клиентов</li> <li>- использования техники переговоров, устного общения с клиентом</li> <li>- осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги</li> <li>консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</li> <li>- осуществления приема заказов от туристов; <input type="checkbox"/> проверки наличия всех реквизитов заказа</li> <li>- идентификации вида заказа</li> <li>- направления заказа</li> </ul>	<p>ПК 2.1. Проводить маркетинговые исследования, рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта</p> <p>ПК 2.2. Формировать туристский продукт</p> <p>ПК 2.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта</p> <p>ПК 2.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта</p> <p>ПК 2.5. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации</p> <p>ПК 2.6. Информировать потребителя о туристских продуктах</p> <p>ПК 2.7. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)</p> <p>ПК 2.8. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю</p> <p>ПК 2.9. Оформлять документы строгой отчетности</p> <p>ПК 2.10. Планировать потребности службы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять и обрабатывать заказы клиентов</li> <li>- координировать работу по реализации заказа выявить и проанализировать запросы потребителей с целью возможности их реализации</li> <li>- разработать презентацию турпродукта</li> <li>- соблюдать порядок оформления документов строгой отчетности</li> <li>- соблюдать правила оформления турпакета</li> <li>- планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</li> <li>- координировать и контролировать деятельность сотрудников предприятий туризма и</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Аттестация по итогам стажировки производится в виде защиты обучающимися предоставленного <b>отчета</b> по производственной практике, оформленного в соответствии с правилами и требованиями, установленными ЧПОУ МКСО</li> <li>2. Оценка качества освоения основной профессиональной образовательной программы включает <b>текущий контроль знаний, промежуточную аттестацию</b> обучающихся</li> <li>3. Аттестация профессиональной деятельности производится на основании <b>квалификационного экзамена</b></li> <li>4. Государственная (итоговая) аттестация включает подготовку и <b>защиту выпускной квалификационной работы</b> (дипломная работа).</li> </ol>

<p>в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</p> <p>- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p>	<p>приема и размещения в материальных ресурсах и персонале ПК 2.11. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы</p> <p>ПК 2.12. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>К 1 - принимать нестандартные решения</p> <p>ОК 2 - пользоваться современными информационными технологиями</p> <p>ОК 4 - пользоваться цифровыми данными мировой гостиничной статистики для составления различных характеристик гостиничной индустрии</p> <p>ОК 5 - выстраивать позитивные коммуникативные связи в коллективе</p> <p>ОК 8 - использовать основные требования к стандартизации услуг туристской и экскурсионной деятельности</p> <p>ОК 9 - ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>гостеприимства</p> <p>- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p> <p>перечислить нормативные документы, упорядочивающие деятельность подразделений организации</p> <p>- знать должностные инструкции работников в подразделении</p> <p>- ознакомиться с видами инструктажей по технике безопасности</p> <p>- санитарные нормы и правила содержания жилых помещений гостиницы</p>	
--	---	--	--

### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

#### Основные источники:

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>
2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>
3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
4. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>
5. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/944609>
6. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/940141>
7. Маркетинг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.] ; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>
8. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
9. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>
10. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

#### Дополнительные источники



12. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
13. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;
13. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».
14. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст : электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL: <https://book.ru/book/919893>

**Интернет-ресурсы:**

10. <http://frio.ru/>  
Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРиО) России  
spk@frio.ru Совет по профессиональным квалификациям в индустрии гостеприимства
11. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
12. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
13. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>