

Частного профессионального образовательного учреждения  
«Магнитогорский колледж современного образования»

Принят  
методическим советом  
ЧПОУ «Магнитогорский колледж  
современного образования»

Протокол № 6 от 27 июня 2022 г.

СОГЛАСОВАНО: \_\_\_\_\_

«Бюро Путешествий Мария Бельх»  
Белых М.В.

« 24 » 06 2022г



Утверждаю:  
Директор ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»  
С.А.Кузьмина



« 22 » 08 2022г

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности  
43.02.10 Туризм (базовой подготовки)  
(заочная форма обучения)**

Магнитогорск, 2022г.

Разработчики:

1. Чистякова А.А., преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Эксперты (при наличии):

1. ФИО, должность
2. ФИО, должность

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств профессионального модуля **ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг** пройдена.

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

## Содержание

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.№.1. Технология продаж и продвижения турпродукта	11
2.2. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№.2. Технология организации турагентской деятельности	17
2.3. Комплект материалов для оценки сформированности общих и профессиональных компетенций по виду профессиональной деятельности наименование ВПД.....	27
2.4. Контроль приобретения практического опыта.....	29
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	31

## 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля (далее ПМ) программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности СПО **43.02.10 Туризм** в части овладения видом профессиональной деятельности (ВПД): «специалист по туризму» в соответствии с ФГОС.

#### Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:

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

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий, место, время, условия их выполнения)
1	2	3
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Определение целевых сегментов, составление анкет для опроса клиентов, проведение опроса, анализ результатов создание базы данных по туристским продуктам	Оценка отчета по практике ПМ.03
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	Разработка программы тура, с учётом анализа маркетингового исследования	Оценка самостоятельной работы
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	Расчет стоимость туристского продукта	Оценка на практическом занятии
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Планирование рекламной кампании, проведения презентаций	Оценка выступления по презентации рекламной кампании на занятии
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Мониторинг ведущих сайтов туроператоров	Отчет по результату мониторинга на занятии
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Разработка презентаций подборки туров	Защита презентаций на занятиях
ОК 3. Принимать решения в стандартных и	Самостоятельный выбор темы дипломной работы	Защита аргументов выбора на занятии

нестандартных ситуациях и нести за них ответственность		
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Подбор источников информации для ВКР	Утверждение библиографического списка источников информации на консультации по ВКР
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Подготовка сообщения об использовании информационных систем в туризме	Оценка сообщения об отчете по практике
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Участие в разработке коллективного проекта	Защита проекта на занятии
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Участие в распределении участка работы при подготовке презентации	Оценка деятельности рабочей группы на занятии
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Разработка SWOT-анализа в формате самомаркетинга	Оценка выводов по результату SWOT-анализа на занятии
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Самоанализ личностного роста	Защита результатов самоанализа в отчете по практике

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

<b>Иметь практический опыт</b>	<b>Виды работ на учебной и/ или производственной практике и требования к их выполнению</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
Проведение анализа рынка потребителя турпродукта в рамках маркетингового исследования	Определение целевых сегментов рынка потребителя

Составление опросных листов с учётом правил вёрстки анкет	Проведение опроса клиентов с последующим анализом результатов
Составление турпакета в соответствии с запросами клиентов	Работа с аналитическим материалом по результатам выявленной проблемы
Выбор оптимального рекламного продукта	Расчет бюджета рекламной кампании
Оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями	Заполнение заявок на бронирование туров, документов в консульство для визовой поддержки туриста
Организация выставочной деятельности	Разработка презентации деятельности турагентства

1.1.3. Освоение умений и усвоение знаний:

<b>Освоенные умения, усвоенные знания</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>№№ заданий для проверки</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
У 1 Осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами	Выявление потребительского спроса	ПП ПМ,03
У 2 Проводить анализ деятельности других туркомпаний	Мониторинг деятельности конкурентов	Практическое занятие
У 3 Работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации	Обзор выставочных мероприятий	Разработка презентационных материалов
У 4 Обрабатывать информацию и анализировать результаты	Подготовка материала для ВКТ	Написание теоретической Главы
У 5 Налаживать контакты с торговыми агентами представительствами других регионов и стран	Подготовка Договора	Практическая работа
У 6 Работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных	Прием заявок на туры через соцсети	Разработка рекламных материалов
У 7 Работать с информационными и справочными материалами	Мониторинг сайтов ведущих туроператоров	Результаты мониторинга
У 8 Составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов	Разработка индивидуальных туров	Презентация туров
У 9 Оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам	Заполнение стандартных бланков для клиентов	Практическая работа

У 10 Оформлять страховые полисы	Заполнение стандартных бланков для клиентов	Практическая работа
У 11 Вести документооборот с использованием информационных технологий	Характеристика основных специализированных российских и зарубежных туристских серверов	ПП ПМ.03
У 12 Анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы	Работа с конфликтными ситуациями	Решение кейсов
У 13 Рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	Расчет стоимости группового тура	Практическое занятие
У 14 Рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта	Выбор методики расчета	Практическая работа
У 15 Работать с агентскими договорами	Заполнение агентского договора	Практическое занятие
У 16 Использовать каталоги и ценовые приложения	Разработка каталога	Презентация рекламного продукта
У 17 Предоставлять информацию турагентам по рекламным турам	Составление графика рекламных туров	Решение кейсов
У 18 Работать с заявками на бронирование туров	Заполнение листов бронирования	ПП ПМ.03
У 19 Использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение	Разработка программ лояльности	Презентация программ
У 20 Использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках	Применение коммуникативных техник делового общения	Деловая игра
З 1 Виды рекламного продукта	Рекламные и нерекламные методы продвижения турпродукта	Презентация турпродукта
З 2 Правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках	Общие условия участия в выставках	Деловая игра
З 3 Способы обработки статистических данных	Внешние и вторичные источники статистических данных	Прайс-лист для тура
З 4 Методы работы с базами данных	Работа с Excel таблицами	Практическая работа
З 5 Методика работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и	Влияние географических факторов на развитие туризма	Оценка природного и культурного потенциала региона

транспорту		
3 6 Основы планирования программ турпоездов	Определение схемы работы туроператора при организации планируемого тура:	Практическая работа
3 7 Основные правила и методика составления программ туров	Составление турпакета	
3 8 Правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями	Заполнение бланков	ПП ПМ.03
3 9 Способы устранения проблем возникающих во время тура;	Основы конфликтологии	Тестирование
3 10 Методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	Ценообразование на туристические услуги	Решение кейсов
3 11 Методика расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта	Учет себестоимости турпродукта в соответствии с внешними факторами	Решение кейсов
3 12 Методика создания агентской сети и содержание агентских договоров	Виды агентских сетей	Решение кейсов
3 13 Правила бронирования туристических услуг	Бронирование тура в соответствии с заявкой потребителя	Практическая работа
3 14 Методику организации рекламных туров	Разработка предложений по организации рекламных туров	Решение кейсов
3 15 Правила расчетов с турагентами и способы их поощрения	Внесение пунктов о взаимозачетах в Договор «туроператор - турагент»	Решение кейсов
3 16 Технику проведения рекламной кампании	Выбор оптимального варианта рекламного канала	Выбор рекламного средства
3 17 Методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов	Использование методов открытой и скрытой рекламы	Разработка рекламного шаблона
3 18 Техники эффективного делового общения, протокол и этикет	Проведение деловой встречи	Деловая игра
3 19 Основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта	Разработка плана рекламной кампании	Оформление рекламы

## 1.2. Система контроля и оценки освоения программы ПМ

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

<b>Элементы модуля, профессиональный модуль</b>	<b>Формы промежуточной аттестации</b>
---	---------------------------------------



1	2
МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности»	Экзамен
МДК 03.02 Маркетинговые технологии в туризме	Дифференцированный зачет
Производственная практика	Дифференцированный зачет
<b>ПМ.03</b>	<b>Экзамен (квалификационный)</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, проектов, творческих работ; решения кейсов и тестовых заданий; в т.ч. 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: контрольных работ, зачета, дифференцированного зачета, экзамена, комплексного экзамена.

Предметом оценки освоения МДК являются умения и знания. Экзамен и дифференцированный зачет 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 вида профессиональной деятельности в области предоставления турагентских услуг осуществляется на экзамене (квалификационном). Условием допуска к экзамену (квалификационному) является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен (квалификационный) проводится в виде:

- выполнения практических заданий, имитирующих работу на производственном предприятии, соответствующим профилю специальности;
- обобщающего экзамена, содержащего вопросы теоретического характера из МДК и практических заданий ситуационного характера по профилю специальности;

Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене квалификационном 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:**

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- участие в конкурсах профессионального мастерства, олимпиадах по профессии, викторинах, в предметных неделях;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, мастерами и руководителями практики;
- сформированность гражданской позиции; участие в волонтерском движении;
- 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;
- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
- демонстрация навыков здорового образа жизни и высокий уровень культуры здоровья обучающихся;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах.

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

### 2.1. Задания для контроля и оценки усвоения программы МДК.№1. Технология и организация туроператорской деятельности

Формы и процедура промежуточной аттестации знаний определяются Положением «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся».

**Контрольная работа** проводится в форме выполнения контрольных заданий предложенных студентам вариантов.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета.

#### 2.1.1. Контрольная работа

##### Задание №1

- 1) Дать характеристику понятию «туроператор», его роли на рынке туристической индустрии
- 2) Описать теорию турпродукта и его содержание

##### Задание №2

1) Туроператор, привлекая внимание потенциальных клиентов, демонстрирует достоинства тура и сообщает, что в следующем месяце тур будет стоить дороже. Проанализировать действия туроператора с точки зрения маркетинговой стратегии фирмы.

2) Вы узнали, что конкурент разработал новый туристский продукт, который безусловно будет пользоваться спросом на рынке в предстоящем сезоне. Конкурент устраивает презентацию этого продукта в узком кругу своих турагентов на обучающем семинаре. Вам достаточно легко послать на семинар «своего» человека. Обосновать конкуренцию, как составляющий элемент рынка услуг

##### Задание №3

Какие цели преследует фирма «Созвездие», используя такой прием работы с посетителями?

Каждому посетителю, пришедшему в офис туристской фирмы «Созвездие», вручается открытка с фотографией сотрудников, подпись под которой гласит: «Мы Вас внимательно слушаем. Это бесплатное письмо, адресованное директору фирмы г-ну Павлову О.И.» На обратной стороне открытки посетитель читает: «Мы благодарим Вас за то, что Вы обратились к нам. Ведь именно благодаря нашим клиентам мы стали одним из лидеров туристского рынка. Для того чтобы сохранить за собой позиции, нам необходимо знать, что мы делаем неправильно. Предложения и замечания относительно обслуживания потребителей, какими бы незначительными они ни были, мы примем с благодарностью. Каждое из них будет внимательно рассмотрено г-ном Павловым О.И.»

Составьте программу лояльности туристской фирмы

#### **Критерии оценивания:**

- 5 (отлично)**- работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы;
- 4 (хорошо)**- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя
- 3 (удовлетворительно)**- работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка;

**2(неудовлетворительно)**- допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию учителя или студент отказался от выполнения работы без предварительного объяснения уважительных причин

### Список вопросов к экзамену

1. Понятие туроператор. Роль туроператора на рынке
2. Основные различия между туроператором и турагентом
3. Государственное регулирование туристской деятельности
4. ФЗ «Об основах туристской деятельности»
5. Условия осуществления туроператорской деятельности
6. Единый федеральный реестр туроператоров
7. Теория турпродукта. Содержание турпродукта
8. Понятие турпродукта и его виды
9. Формирование привлекательного турпродукта
10. Классификация групп клиентов
11. Концепция гостеприимства
12. Классы обслуживания.
13. Транспортное обслуживание туристов
14. Организация размещения туристов
15. Классификация гостиниц и других средств размещения
16. Услуги предприятий общественного питания
17. Типы питания
18. Экскурсионно-анимационные и другие услуги
19. Туристские мотивы
20. Требования к проектированию тура
21. Программы обслуживания
22. Тематическая направленность программ обслуживания
23. Планирование и формирование программ обслуживания туристов
24. Особенности формирования и технология организации и выездных туров
25. Расчет себестоимости турпродукта
26. Определение цены турпродукта и доходов от его реализации
27. Ценообразование в туризме
28. Ценовые стратегии
29. Формы сотрудничества туроператоров с зарубежными гостиничными предприятиями
30. Аренда отеля
31. Покупка блока мест на условиях комитмента
32. Покупка блока мест на условиях элотмента
33. Квотирование. Работа на условиях безотзывного бронирования
34. Взаимоотношения туроператоров и транспортных предприятий
35. Формы сотрудничества туроператоров и предприятий питания
36. Взаимоотношения туроператоров и экскурсионных компаний
37. Договор между инициативным и рецептивным туроператором
38. Основные позиции договорных взаимоотношений между туроператорами
39. Виды договоров между туроператорами
40. Документация тура
41. Технологическая документация тура
42. Туристская путевка
43. Порядок оформления туристской путевки
44. Документация обслуживания
45. Туристский ваучер. Оформление и учет туристских ваучеров

46. Туристские формальности
47. Визовая поддержка. Оформление виз российским гражданам, выезжающим за рубеж
48. Прием иностранных граждан. Таможенные формальности
49. Памятка туриста
50. Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператоров
51. Нормативная база страхования в туризме
52. Виды страхования в туризме
53. Страхование туристов, выезжающих за рубеж
54. Страхование на внутреннем и въездном туристском рынке
55. Оформление страховых полисов для туристов
56. Страхование профессиональной ответственности.
57. Использование информационных систем в туризме
58. Система бронирования туристских услуг
59. Заявка на бронирование. Лист бронирования
60. Агентская сеть. Принципы формирования агентской сети
61. Особенности взаимодействия туроператора и турагента. Виды турагентов
62. Принципы расчета туроператоров с турагентами

### Экзаменационные билеты

#### Экзаменационный билет № 1

1. Понятие туроператор. Роль туроператора на рынке

2. Единый федеральный реестр туроператоров

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

#### Экзаменационный билет № 2

1. Основные различия между туроператором и турагентом

2. Планирование и формирование программ обслуживания туристов

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

#### Экзаменационный билет № 3

1. Теория турпродукта. Содержание турпродукта

2. Особенности формирования и технология организации и выездных туров

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

#### Экзаменационный билет № 4

1. Классификация групп клиентов. Классы обслуживания

2. Ценовые стратегии в туризме

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

#### Экзаменационный билет № 5

1. Концепции гостеприимства

2. Аренда отеля

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

#### Экзаменационный билет № 6

1. Классификация гостиниц и других средств размещения

2 Покупка блока мест на условиях элтомента

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

#### Экзаменационный билет № 7

1. Организация размещения туристов

2. Взаимоотношения туроператоров и транспортных предприятий

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

#### Экзаменационный билет № 8

1. Транспортное обслуживание туристов

2. Договор между инициативным и рецептивным туроператором

- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.  
Экзаменационный билет № 9
1. Услуги предприятий общественного питания. Типы питания
  2. Прием иностранных граждан. Таможенные формальности
- 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. Планирование и формирование программ обслуживания туристов
  2. Система бронирования туристских услуг
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.  
Экзаменационный билет № 12
1. Расчет себестоимости турпродукта
  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. Формы сотрудничества туроператоров и предприятий питания
  2. Порядок оформления туристской путевки
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.  
Экзаменационный билет № 16
1. Покупка блока мест на условиях комитмента
  2. Документация тура
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.  
Экзаменационный билет № 17
1. Технологическая документация тура
  2. ФЗ «Об основах туристской деятельности»
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.  
Экзаменационный билет № 18
1. Туристский ваучер. Оформление и учет туристских ваучеров
  2. Понятие турпродукта и его виды
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.
1. Визовая поддержка. Оформление виз российским гражданам, выезжающим за рубеж
  2. Квотирование. Работа на условиях безотзывного бронирования
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.  
Экзаменационный билет № 20
1. Страхование туристов и профессиональной ответственности туроператоров
  2. Концепции гостеприимства
- Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.  
Экзаменационный билет № 21
1. Использование информационных систем в туризме
  2. Туристские формальности

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.  
Экзаменационный билет № 22

1. Заявка на бронирование. Лист бронирования
2. Оформление страховых полисов для туристов

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Чистякова А.А.  
Экзаменационный билет № 23

1. Агентская сеть. Принципы формирования агентской сети
2. Памятка туриста

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

### **Инструкция к выполнению работы**

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться правовыми нормами и локальными актами ГТК  
Доступ к сети интернет для поиска справочной информации

### **Критерии оценивания**

**«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.№.2 Маркетинговые технологии в туризме**

Формы и процедура промежуточной аттестации знаний определяются Положением «О  
текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся».

**Контрольная работа** проводится в форме выполнения контрольных заданий  
предложенных студентам вариантов.

**Промежуточная аттестация** проводится в форме, предусмотренной планом учебного  
процесса: экзамена

### 2.2.1. Контрольная работа

#### Задание №1

Направления маркетинговых исследований

Дать характеристику результатам исследования

<b>Вид исследования</b>	<b>Цель исследования</b>	<b>Объект исследования</b>	<b>Результат исследования</b>
-------------------------	--------------------------	----------------------------	-------------------------------

я			я
Исследование рынка	Получение данных о рыночных условиях для определения деятельности компаний и принятия решений, связанных с выбором рынка, определением объема продаж, прогнозированием деятельности на рынке	Тенденции и процессы развития рынка, включая анализ изменения экономических, демографических, экологических, законодательных, научно-технических факторов.	
Исследование потребителей	Проведение сегментации потребителей	Индивидуальные потребители, семьи, домашние хозяйства и организации–потребители	
Исследование конкурентов	Получение необходимых данных для обеспечения конкурентного преимущества на рынке или поиска возможностей для кооперации или сотрудничества с возможными конкурентами	Торговые предприятия, транспортные, рекламные, страховые, юридические, финансовые, консультационные и др. компании создающие инфраструктуру рынка	
Маркетинговые исследования товаров	Определить соответствие технико-экономических показателей и качества товаров требованиям и запросу потребителей. Анализ их конкуренто-способности	Потребительские свойства товаров и их аналогов, товаров-конкурентов, товарного ассортимента, цены, уровня сервиса, упаковки, соответствия товаров законодательным нормам и ГОСТам	
Исследование цен	Определение такого уровня и соотношения цен, который бы давал возможность получения наибольшей прибыли, при наименьших затратах	Затраты на разработку, производство и сбыт товаров, а также получение реакции потребителей на цену товаров	
Исследование Товародвижения и продаж	Определить наиболее эффективные пути, способы и средства быстрого доведения товаров до потребителей	Торговые каналы, формы и методы продаж, издержки обращения, особенности деятельности предприятий торговли	
Исследование Системы	Определить как, когда и с помощью чего лучше	Поведение поставщиков, посредников,	



стимулирован ия сбыта	стимулировать сбыт товаров и проведение рекламных мероприятий	покупателей, эффек- тивность рекламы и средств стимулирования сбыта	
-----------------------------	---	--	--

### Методы проведения маркетинговых исследований

Перечислить методы маркетинга

<i>Общенаучные методы</i>	1. 2. 3.
<i>Аналитико-прогностические методы</i>	1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.
<i>Методы, заимствованных из различных областей знаний</i>	

### Задание №3

#### Развитие концепции маркетинга

Дать определение понятиям маркетинга

<i>Массовый маркетинг</i>	
<i>Товарно-дифференцированный маркетинг</i>	
<i>Целевой маркетинг</i>	

#### Критерии оценивания:

- 5 (отлично)**- работа выполнена полностью и правильно; сделаны правильные выводы;
- 4 (хорошо)**- работа выполнена правильно с учетом 2-3 несущественных ошибок исправленных самостоятельно по требованию преподавателя
- 3 (удовлетворительно)**- работа выполнена правильно не менее чем на половину или допущена существенная ошибка;
- 2(неудовлетворительно)**- допущены две (и более) существенные ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию учителя или студент отказался от выполнения работы без предварительного объяснения уважительных причин

#### Список вопросов к экзамену

1. Особенности маркетинга в туризме.

2. Специфика и комплексный характер туристского маркетинга.
3. Сущность маркетинговых мероприятий.
4. Составляющие маркетинговой деятельности.
5. Понятия туристского продукта и туристских услуг.
6. Основные функции маркетинга в туризме.
7. Маркетинговые коммуникации в сфере туризма.
8. Законодательные акты РФ «Об основах туристской деятельности».
9. Маркетинг - система взаимосвязанных приемов и мер в турфирме.
10. Виды и цели маркетинговых исследований.
11. Маркетинговые исследования в туризме.
12. Этапы маркетинговых исследований.
13. Ситуационный анализ в туристической деятельности.
14. Источники информации в работе по проведению исследований.
15. Презентационные технологии в туризме.
16. Типы вопросов в маркетинговых исследованиях.
17. Основные факторы, влияющие на туристский спрос.
18. Особенности психологии поведения потребителей туристских услуг.
19. Сегментация туристского рынка.
20. Основные подходы к сегментации туристского рынка.
21. Потребительские группы туристских услуг.
22. Определение целевых рынков.
23. Элементы маркетинговой стратегии туристских предприятий России.
24. Планирование и разработка туристского продукта.
25. Жизненный цикл туристического продукта.

#### **Экзаменационные билеты**

1. Особенности маркетинга в туризме.
2. Анализ причин кризиса в туристской индустрии.

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

#### **Экзаменационный билет № 2**

1. Специфика и комплексный характер туристского маркетинга.
2. Обзор новостной ленты э/ж «Туринфо»

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

#### **Экзаменационный билет № 3**

1. Сущность маркетинговых мероприятий.
2. Анализ результатов деятельности турфирмы за год.

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

#### **Экзаменационный билет № 4**

1. Составляющие маркетинговой деятельности.
2. Примеры рекламы, пропаганды и личных продаж на сайтах туроператоров.

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

#### **Экзаменационный билет № 5**

1. Основные функции маркетинга в туризме.
2. Обзор изменений в законодательстве по туризму за текущий год.

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

#### **Экзаменационный билет № 6**

1. Маркетинговые коммуникации в сфере туризма.
2. Составить SWOT-анализ турфирмы.

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

#### **Экзаменационный билет № 7**

1. Виды и цели маркетинговых исследований.

2. Привести примеры анкетирования клиентов.

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

**Экзаменационный билет № 8**

1. Этапы маркетинговых исследований.

2. Объяснить на примере, как проводится сбор вторичных данных в печатных изданиях.

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

**Экзаменационный билет № 9**

1. Методы сбора информации.

2. Осветить деятельность туроператора по анкетированию клиентов.

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

**Экзаменационный билет № 10**

1. Типы вопросов в маркетинговых исследованиях.

2. Проанализировать соответствие возрастных групп – типу путешествий.

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

**Экзаменационный билет № 11**

1. Типы вопросов в маркетинговых исследованиях.

2. Дать характеристику демографическим факторам, влияющим на туристический спрос.

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

**Экзаменационный билет № 12**

1. Сегментация туристского рынка.

2. Привести примеры сегментации потребителя туроператорами России.

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

**Экзаменационный билет № 13**

1. Потребительские группы туристских услуг.

2. Выполнить PR-сопровождение для конкретного тура.

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

**Экзаменационный билет № 14**

1. Определение целевых рынков.

2. Привести примеры мотивации путешествий, отдельных потребительских групп.

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

**Экзаменационный билет № 15**

1. Жизненный цикл турпродукта.

2. Привести примеры современных форм презентации турпродукта.

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

**Инструкция к выполнению работы**

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться правовыми нормами и локальными актами ГТК

Доступ к сети интернет для поиска справочной информации

**Критерии оценивания**

«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

### 2.3 Контроль приобретения практического опыта

Требования к практическому опыту и коды формируемых профессиональных компетенций	Коды и наименование формируемых профессиональных, общих компетенций	Виды и объем работ на производственной практике, требования к их выполнению и/или условия выполнения	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
1	2	3	4
Определение целевых сегментов	ПК 3.1 ОК 4	Качественно проводит анализ рынка потребителя турпродукта в рамках маркетингового исследования	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Составление анкет для опроса клиентов	ПК 3.2 ОК 5	Грамотно составляет опросные листы, с учётом правил верстки анкет	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Проведение опроса, анализ результатов	ПК 3.1 ОК 5	Корректно, с соблюдением коммуникативных приёмов, проводит опрос потребителей турпродукта. Владеет приёмами анализа результатов опроса	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Корректировка базы данных, с учётом мотивации клиентов	ПК 3.2 ОК 5	Умеет выделить проблему исследования и применить её для корректировки базы данных	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Разработка программы тура, с учётом анализа маркетингового исследования	ПК 3.3 ОК 5	На аналитическом материале, с учётом выявленной проблемы разрабатывает программу тура	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Составление турпакета в соответствии с запросами клиентов	ПК 3.3 ОК 6	Владеет методикой расчёта стоимости проживания, питания, транспортного и	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя

		экскурсионного обслуживания	практики от предприятия.
Анализ видов рекламного продукта, используемого турагентством	ПК 3.4 ОК 3	Использует эффективные методы рекламы турпродукта, в соответствии с бюджетом фирмы	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Ознакомление с деятельностью турагентства на выставках, оценка данной деятельности	ПК 3.4 ОК 8	Знает правила работы и методы анализа результатов деятельности компании на выставках	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Практическое применение методов работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта	ПК 3.3 ОК 2	Владеет формами работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия
Практическое применение правил оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями	ПК 3.2 ОК 6	Грамотно ведёт документооборот с использованием информационных технологий	Аттестационный лист практики. Характеристика руководителя практики от предприятия

### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

#### **Основные источники:**

1. Абрамец М.И. Изучение деятельности туристических фирм в России [Электронный ресурс] / М.. - М.: Лаборатория книги, 2016. - 90 с.
2. Гончарова И.В. **Маркетинг туризма**: учебное пособие / Гончарова И.В. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2017. – 224
3. Джанджугазова Е.А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий: учеб пособие для СПО/ Е.А. Джанджугазова – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 208 с.

#### **Дополнительные источники:**

4. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон РФ от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ
5. О федеральной целевой программе «Развитие въездного и внутреннего туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)»: Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 г.. № 644

#### **Интернет-ресурсы:**

8. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=59708> – ISBN 978-5-279-03247-1. – Туроперейтинг: организация деятельности
9. <http://veshalki.su/marketing-v-turizme-17-2-razrabotka-programmy-stimulirovaniya-sbyta/> Маркетинг в туризме: Разработка программы стимулирования сбыта
10. <http://www.iprbookshop.ru/74506.html>.— ЭБС «IPRbooks» Основы туризма