

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Врио ректора
Дата подписания: 22.02.2021 10:00:35
Уникальный программный ключ:
0e2d9b61cced981ea3513675c00e403bc988e051083f06e01e40710e08a77c93

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиКО
О.Н. Наумова
«16» 02 2018 г.

ПРОГРАММА
экзамена (квалификационного)
по профессиональным модулям
программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.10 «Туризм»

Тольятти, 2018

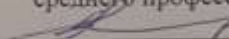
Программа экзамена (квалификационного) разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 474 от 07 мая 2014 г. (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 19.06.2014 № 32806).

Программа экзамена (квалификационного) разработана с учетом профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 04 августа 2014 г. № 539н (зарегистрировано в Министерстве юстиции Российской Федерации 01.09.2014 № 33924) и проектом профессионального стандарта «Специалист по организации и предоставлению туристских услуг».

Разработали: к.фил.н., доцент каф. «ТиГД» Алексеева Н.Д.;
к.и.н., доцент каф. «ТиГД» Богданова О.А.;
к.и.н., доцент каф. «ТиГД» Баженова С.С.;
к.э.н., доцент каф. «ТиГД» Грашин С.А.;
ст. преп. каф. «ТиГД» Емелина И.А.

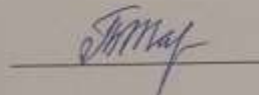
Согласовано:

Руководитель основной профессиональной образовательной программы
среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм»

 Емелина И.А.

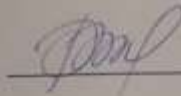
Согласовано:

1. ООО «Добро пожаловать»,
Жарикова Т.А., генеральный директор





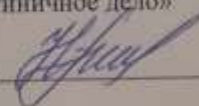
2. ООО Ландшафт тур
Приходько В.А., директор





Рассмотрено на заседании кафедры «Туризм и гостиничное дело»
протокол № 9 от 02 05 2018 г.

Заведующая кафедрой ТиГД, к.филос.н, доцент



Алексеева Н.Д.

1. Область применения программы экзамена (квалификационного)

Программа экзамена (квалификационного) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОССПО по специальности 43.02.10 «Туризм» в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

- Предоставление турагентских услуг.
- Предоставление услуг по сопровождению туристов.
- Предоставление туроператорских услуг.
- Управление функциональным подразделением организации.

Экзамен (квалификационный) по профессиональным модулям проводится как комплексный экзамен.

К комплексному экзамену (квалификационному) по профессиональным модулям допускаются обучающиеся, успешно прошедшие промежуточную аттестацию по МДК в рамках всех профессиональных модулей, включенных в комплексный экзамен (квалификационный), а также успешно прошедшие учебную и производственную практику в рамках каждого из модулей.

2. Цель проведения экзамена (квалификационного)

Экзамен (квалификационный) представляет собой форму независимой оценки результатов обучения с участием работодателей и проводится по результатам освоения программ профессиональных модулей:

- ПМ01 Предоставление турагентских услуг.
- ПМ02 Предоставление услуг по сопровождению туристов.
- ПМ 03 Предоставление туроператорских услуг.
- ПМ 04 Управление функциональным подразделением организации.

Экзамен (квалификационный) направлен на определение готовности обучающихся к указанным видам деятельности посредством оценки их профессиональных компетенций, сформированных в ходе освоения междисциплинарных курсов, учебной и производственной практики.

Итогом экзамена (квалификационного) является однозначное решение: «вид профессиональной деятельности освоен / не освоен» с выставлением оценки.

3. Порядок проведения экзамена (квалификационного)

1) Форма проведения экзамена: выполнение комплексного практического задания, экспертная оценка выполнения практических заданий в условиях производственной практики (отчет по практике)

2) Срок проведения: 6 семестр

3) Требования к условиям проведения о экзамена

Помещение: Тренинговый кабинет (учебный (тренинговый) офис; учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма).

Оборудование: компьютер с установленной автоматизированной системой управления отелем Эдельвейс.

Инструменты: контрольно-оценочные средства, расходные материалы в расчете на одного кандидата: бумага, карандаш, ручка.

Максимальное время выполнения практических заданий: 120 минут

Максимальное время выполнения теоретического задания: 30 минут

3. Фонд оценочных средств для проведения экзамена (квалификационного)

3.1. Результаты освоения профессиональных модулей, подлежащие проверке

ПМ01 Предоставление турагентских услуг.

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	иметь практический опыт: - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; - проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;	Правильность и полнота выбора туристского продукта в соответствии с потребностями заказчика	Задание № 1
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; - оформления документации строгой отчетности; - оказания визовой поддержки потребителю;	Правильность и полнота проведения сравнительного анализа предложений туроператоров Правильность и полнота определения методов эффективного общения	Задание № 2
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	- оформления документации строгой отчетности. уметь: - определять и анализировать потребности заказчика;	Правильность определения процессов взаимодействия с туристским оператором по реализации и продвижению туристского продукта	Задание № 3
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; - проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;	Правильность и полнота расчета стоимости турпакета Правильность и полнота расчета стоимости вариантов турпакета	Задание № 4
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;	Правильность оформления документации строгой отчетности	Задание № 5
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; - приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности.	Правильность оформления документов визового обслуживания	Задание №6
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.		Правильность оформления документации строгой отчетности	Задание № 7

ПМ02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценки готовности группы к турпоездке; - проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; - сопровождения туристов на маршруте; - контроля качества предоставляемых туристу услуг; - оформления документации строгой отчетности. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; - проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; 	<p>Правильность определения наличия соответствующих документов в соответствии с определенным видом путешествия</p> <p>Правильность определения требований, которым должно удовлетворять транспортное средство перед выходом на маршрут согласно Правилам организованной перевозки группы детей автобусами</p>	Задание № 8
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	<ul style="list-style-type: none"> - проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; - определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; 	<p>Правильность и полнота оформления и заполнения регистрационного листа отправки группы</p>	Задание № 9
ПК 2.3. Контролировать и координировать действия туристов на маршруте	<ul style="list-style-type: none"> - эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; - взаимодействовать со службами быстрого реагирования; - контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки. 	<p>Правильность и полнота заполнения технологической карты движения группы по конкретному маршруту согласно ГОСТ 50681-2010</p> <p>Правильность и полнота определения действий сопровождающего во время возникновения внештатных экстремальных ситуаций на разных видах маршрутов в соответствии с должностными инструкциями и правилами деловой этики.</p>	Задание № 10
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		<p>Правильность определения действия сопровождающего группы в сложных и экстремальных ситуациях.</p>	Задание № 11
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороны		<p>Правильность и полнота определения действий сопровождающего в различной ситуации</p>	Задание № 12
ПК 2.6.		<p>Правильность и</p>	Задание № 13

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.		полнота определения документов, входящих в пакет отчетной документации о туристической поездке Правильность и полнота составления отчета по итогам туристической поездки	

ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; - планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета; - расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; - взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; - составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - использовать каталоги и ценовые приложения; - работать с агентскими договорами. 	Правильность определения порядка проведения маркетинговых исследований, полнота предоставляемой информации по результатам маркетингового исследования	Экспертная оценка выполнения практических заданий в условиях производственной практики (отчет по практике)
ПК 3.2. Формировать туристский продукт.		Правильность и полнота содержания туристской программы	
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.		Правильность и полнота расчета стоимости тура Правильность и полнота расчета стоимости тура в соответствии с прайс-листами туроператоров	
ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению турпродукта		Правильность и полнота определения средств политики продвижения турпродукта Правильность заполнения агентского договора	

ПМ. 04 Управление функциональным подразделением

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; - составления плана работы подразделения; - проведения инструктажа работников; - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; 	Правильность и полнота определения структуры туристского предприятия Правильность и полнота описания действий менеджера согласно должностной инструкции	Экспертная оценка выполнения практических заданий в условиях производственной практики (отчет по практике)

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Формы оценки
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	уметь: - собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; - организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; - работать в команде и осуществлять лидерские функции; - управлять конфликтами; - оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения.	Правильность и полнота составления инструкции	
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.		Правильность оформления отчетно-плановой документации по работе подразделения	

3.2. Типовые контрольные задания к экзамену (квалификационному), необходимые для оценки результатов освоения профессиональных модулей

Задание № 1

Вариант 1

Разработать экскурсионную программу для гостя (мужчина 37 лет), прибывшего в г.Тольятти в сентябре из Италии р-на Эмилия Романья, увлекающегося агро-туризмом.

- Оформить пакет документов согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

Вариант 2

Разработать туристскую программу для семьи из г.Тольятти (муж, жена, ребенок 2 года) рекреационной направленности (20-29 мая) стоимостью 100-120 тыс.руб.

- Оформить пакет документов согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

Задание № 2

Вариант 1

1) Определить туроператоров Самарской области по внутреннему туризму

2) Заполнить таблицу

Туроператор	Природоведческие экскурсии		Патриотические экскурсии		Обзорные городские экскурсии	
	Название	Объекты осмотра	Название	Объекты осмотра	Название	Объекты осмотра

3) Разработать рекламный буклет «Добро пожаловать в Самарскую область»

Вариант 2

1) Составить перечень вопросов, которые должен задать менеджера турагентской компании клиенту при первой встрече

2) Составить перечень вопросов, которые должен задать менеджера турагентской компании туроператору после первой встречи с клиентом

Задание № 3

Вариант 1

Определите, какие средства политики продвижения эффективно использовать на каждом этапе жизненного цикла услуги(ЖЦУ) и почему. Результаты оформите в виде таблицы.

Этап ЖЦУ	Средства политики продвижения и конкретные их инструменты	Причины использования
Разработка		

Внедрение		
Рост		
Зрелость		
Спад		

Вариант 2

- 1) Определить 5 туроператоров России (согласно Единому федеральному реестру туроператоров Федерального агентства по туризму РФ)
- 2) Заполнить таблицу

№	Туроператор, его вид деятельности (международный, внутренний туризм)	Предложения по лечебно-оздоровительному туризму (с указанием турцентра(-ов))	Предложения по горнолыжному туризму (с указанием турцентра(-ов))	Предложения по рекреационному (пляжному) туризму (с указанием турцентра(-ов))	Предложения по экскурсионному туризму (с указанием турцентра(-ов))

Вариант 3

- 1) Определить 5 туроператоров Самарской области (согласно Единому федеральному реестру туроператоров Федерального агентства по туризму РФ)
- 2) Заполнить таблицу

№	Туроператор, его вид деятельности (международный, внутренний туризм)	Предложения по России		Предложения в Европу		Предложения в Азию	
		Название	Тур.центр (-ы)	Название	Тур.центр (-ы)	Название	Тур.центр (-ы)

Задание № 4

Вариант 1 Рассчитать стоимость экскурсионного тура в Абхазию 8дн/7н. для группы 10 чел. из г.Тольятти

Стоимость услуг, выбор средства размещения определите по каталогам и прайс-листам туроператора по внутреннему туризму.

Стоимость билетов (авиа, ж/д) определите на официальных сайтах перевозчиков.

Программа тура:

1 день:

Отправление из Тольятти. Прибытие на вокзал г. Адлер. Встреча группы с руководителями. Трансфер в город Очамчира. (1 час) Размещение в отеле. Посещение Абхазского кафе национальной кухни. Праздничный ужин с дегустацией блюд национальной кухни. Свободное время.

2 день:

Завтрак. Большая обзорная экскурсия по Новому Афону (6ч). Возвращение в отель. Обед. Свободное время. Ужин.

3 день:

Завтрак. Экскурсия в горное село Команы (4ч). Возвращение в отель. Обед. Свободное время. Ужин.

4 день:

Завтрак. Экскурсия в село Илор (4ч). Обед. Свободное время. Проводим время на пляже. Желающие могут заняться рыбной ловлей. Ужин.

5 день:

Завтрак. Экскурсия в село Лыхны (4ч). На обратной дороге посещение Гудаутского завода Абхазских вин. Посещение дегустационного зала. Возвращение в отель. Обед. Свободное время. Ужин.

6 день:

Завтрак. Экскурсия по Бзыгбскому ущелью. (10ч) Ужин. Свободное время.

7 день:

Завтрак. Экскурсия «Один день в Абхазской деревне» (8ч). Возвращение в отель. Ужин.

8 день:

Завтрак. Трансфер на вокзал.

Вариант 2 Рассчитать стоимость тура Швейцария, Германия и Прага. Группа – 10 человек. 5 дней/4 ночи. Стоимость услуг, выбор средства размещения определите по каталогам и прайс-листам туроператора по международному туризму.

Программа тура.

День 1:

Вылет из Москвы в Брест. Размещение в гостинице. Пешеходная экскурсия (2ч) Осмотр города. Свободное время. Ужин.

День 2:

Трансфер через границу на электричке. Переезд по территории Польши с остановкой во Вроцлаве. (3ч) Осмотр исторического центра с сопровождающим. (Ужин входит в стоимость экскурсии.)

День 3:

Завтрак. Переезд в Прагу. (4ч) Обзорно-пешеходная экскурсия с обедом по историческому центру: Пражский град, башня ратуши, Воцлавская площадь. Свободное время. Ужин.

День 4:

Завтрак. Переезд в Нюрнберг. Автобусная экскурсия (3ч) Осмотр с сопровождающим в исторический центр: рыночная площадь с фонтаном, замок Кайзербург. Свободное время. Ужин.

День 5:

Завтрак. Рано утром выезд из отеля. Переезд в Цюрих. Обзорная экскурсия по городу. Вылет в Москву.

Задание № 5

Вариант 1

Сформируйте из перечисленных услуг туристические продукты для:

Пляжного отдыха – инклюзив тур.

Экскурсионный тур – заказной тур.

Исходные данные:

- проживание апартаменты, 2,3,4,5 звезд,
- питание (ВВ) (НВ) (ALL)
- транспорт ж/д, авиа, автобус,
- трансфер (индивидуальный, групповой),
- экскурсии. (индивидуальные, групповые)
- дополнительные услуги.
- развлекательные программы.

Проанализируйте виды предоставляемых услуг и определите класс обслуживания, две основные целевые группы потребителей, набор основных и дополнительных услуг для составленных программ.

Вариант 2

- 1) выявить популярные туристские ресурсы России
- 2) заполнить таблицу:

№	Область	Природные ресурсы, краткая хар-ка	Историко-культурные ресурсы, краткая хар-ка

Задание № 6

Вариант 1

Перечислите требования консульств 3 зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы

Вариант 2

Перечислите особенности заполнения пакета необходимых по оформлению виз

Задание № 7

Вариант 1

- 1) Заполните пробелы агентского договора в параграфе 1 ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.
- 2) Перечислите, какие еще параграфы содержит агентский договор.

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № _____	
Санкт-Петербург	«__» _____ 20__ г.
<p>Санкт-Петербургский филиал ООО «Туристическая фирма Робинзон-Турс», реестровый номер МТЗ 004550 в Едином Федеральном Реестре туроператоров, в лице директора Посредниковой Наталии Васильевны, действующего на основании _____, с одной стороны, именуемое в дальнейшем «_____», и _____, в _____ лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «_____», с другой стороны, а вместе именуемые Стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:</p>	
1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА	
<p>Турагент обязуется от своего имени и по поручению _____ осуществлять юридические и фактические действия по продвижению и реализации туристского продукта, а Туроператор выплачивать _____ причитающееся комиссионное вознаграждение в размере и на условиях, предусмотренных настоящим договором. Все накладные расходы Турагента, связанные с исполнением поручения Туроператора по настоящему договору (в т.ч. расходы на факсимильную, телефонную и интернет связь) производится в рамках агентского вознаграждения, причитающегося Турагенту.</p> <p>Стороны подтверждают, что на момент заключения настоящего договора и в течении всего срока его действия, обладают надлежащей правоспособностью для выполнения условий по настоящему договору.</p> <p>В соответствии со статьей №1 Федерального Закона №132-ФЗ от 24.11.1996 «_____» в настоящем договоре используются и толкуются понятия:</p> <p>Туризм - временные _____ (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.</p> <p>Туристская деятельность - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.</p> <p>Турист - лицо, посещающее _____ (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.</p> <p>Туристский продукт - комплекс _____ по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.</p> <p>Туроператорская деятельность - деятельность по _____, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом.</p> <p>Турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая</p>	

юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.
 Туроператор осуществляет свою деятельность по предоставлению, продвижению и реализации _____, в строгом соответствии с действующим законодательством _____. Для обеспечения надлежащего исполнения _____ своих обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, Туроператором оформлено соответствующее финансовое обеспечение. Информация о действующем финансовом обеспечении, а также о сроках его действия, опубликовано путем официальной оферты на сайте Туроператора. Туристский продукт Туроператор предоставляет по своему усмотрению либо по заявке Турагента (или Туриста). Комплекс услуг, входящих в туристский продукт, реализацию которого осуществляет _____ на условиях настоящего Договора, согласовывается и устанавливается на основании письменной заявки Агента.

Ведение переписки сторон, имеющее отношение к исполнению обязательств по настоящему договору, может быть осуществлено путем обмена документами посредством: факсимильной, электронной, почтовой, телеграфной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от одной из сторон по настоящему Договору. В случае возникновения сомнения в том, что документ исходит от стороны по договору, Туроператор оставляет за собой право приостановить исполнение принятых на себя в соответствии с настоящим договором обязательств до получения достоверной информации о направившем документ лице.

Все иные услуги, предоставляемые Турагентом Туристу (Заказчику), но не оговоренные в настоящем договоре, приложениях к договору, в заявке Туроператору и в официальном подтверждении заявки, не являются предметом настоящего договора.

Туроператор предоставляет Турагенту для последующей _____, туристский продукт, указанный в заявке Турагента в соответствии с оговоренными потребительскими _____ турпродукта (заказанными услугами), но не несет _____ за несоответствие туристского продукта субъективным ожиданиям туриста.

Вариант 2

Описать порядок приобретения, оформления, ведения учета и хранения бланков строгой отчетности;

Задание № 8

Вариант 1

ООО «Агентство путешествий «Мечта» отправляет туристскую группу а) в Париж; б) в морской круиз по Средиземному морю; в) в автобусный тур в Москву.

Отметьте в таблице документы, наличие которых обязательно у туристов перед выездом на маршрут.

Документ	Документ, обязательный к наличию		
	а	б	в
1. Список и копии российских паспортов			
2. Загранпаспорт.			
3. Путевка.			
4. Билеты.			
5. Мед.страховка.			
6. Ваучер на размещение.			
7. Список группы.			
8. Инструкция			
9. Виза.			
10. Паспорт.			
11. Страховка от невыезда.			
12. Информационное письмо.			
13. Программа тура (включающая всю информацию о туре)			
14. Доверенность (нотариально заверенная на вывоз детей за границу)			
15. Свидетельство о рождении (несовершеннолетним).			

Вариант 2

Допишите в таблице недостающие требования, которым должно удовлетворять транспортное средство перед выходом на маршрут.

Маршрут	Готовность транспортного средства.
Автобусный.	1) Наличие лицензии на осуществление перевозочной деятельности от соответствующих служб. 2) Техосмотр (с датой). 3) Ремни безопасности. 4) Наличие медицинской аптечки.
Авиатранспорт.	1) Ремни безопасности в исправном состоянии. 2) Наличие воздушных масок. 3) Наличие медицинской аптечки.
Речной теплоход.	1) Наличие спасательных кругов 2) Наличие спасательных жилетов 3) Наличие страховки на осуществление перевозочной деятельности от соответствующих служб.

Задание № 9

Вариант 1

17 июня 2017 г. перед выездом детской экскурсионной группы в составе 10 человек и руководителя от школы учителя Ивановой Веры Павловны по маршруту Тольятти – Самара - Тольятти, менеджер Тимофеев Олег Викторович провел инструктаж и заполнил регистрационный лист отправки группы.

Изучите предлагаемый регистрационный лист отправки группы, заполните пропущенные места и напишите выявленные при заполнении документа ошибки.

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЛИСТ ОТПРАВКИ ГРУППЫ

Дата проведения экскурсии _____

Маршрут _____

Количество

туристов 10 _____

Руководитель от организации _____

Инструктаж провел _____

№ п/п	Ф.И.О. (полностью)	Дата проведения инструкции	Подпись
1.	Горохов Иван Иванович	10.05.2013	Горохов
2.	Дударев Максим Дмитриевич	10.05.2013	Дударев
3.	Завьялов Дмитрий Анатольевич	10.03.2013	Завьялов
4.	Зюзин Алексей Вячеславович	10.05.2013	Завьялов
5.	Иванов Владимир Владимирович	10.05.2013	Иванов
6.	Игнатьев Виктор Евгеньевич	10.05.2013	Игнатьев
7.	Ковина Мария Владимировна	10.05.2013	Ковина
8.	Кожина Елизавета Николаевна		Кожина
9.	Крючков Павел Вячеславович	10.05.2013	Крючков

Менеджер _____ Р.В. Косолапов
Руководитель группы _____ В.И. Иванова

Допущенные ошибки:

Вариант 2

1) Определить туроператоров Самарской области по внутреннему туризму

2) Заполнить таблицу

Туроператор	Природоведческие экскурсии		Патриотические экскурсии		Обзорные городские экскурсии	
	Название	Объекты осмотра	Название	Объекты осмотра	Название	Объекты осмотра

3) Разработать рекламный буклет «Добро пожаловать в Самарскую область»

Задание № 10

Во время автобусной экскурсии автобус ломается и не может продолжать движение. Туристы находятся за городом, какие действия должен предпринять руководитель туристской группы?

Задание № 11

Вы проводите квест-экскурсию в лесу с туристами. Неожиданно Вы видите дым и языки пламени. Ваши действия по сохранению личной безопасности и безопасности туристов в подобной ситуации?

Как можно потушить огонь, если нет явной опасности для вашей жизни? _____

Есть ли необходимость в дополнительном инвентаре на лесной квест-экскурсии (топор, лопата, ведро)? _____

Куда необходимо сообщить о возгорании? _____

Задание № 12

Вариант 1

Рассмотрение жалоб туристов, несомненно, входит в обязанности туристского менеджера. Представьте, что ваши туристы (семья Ивановых из трех человек с маленьким ребенком, место проживания – г. Тольятти) вернулись из путешествия в г. Сочи и обратились к вам с просьбой помочь в составлении претензии к гостиничному предприятию (гостиница «Жемчужина» ОАО «Жемчуг») за отмену дополнительных услуг. Туристы желают компенсировать материальный и моральный ущерб.

Задание:

1. составьте претензию руководству гостиницы.

2. ответьте на вопросы:

В скольких экземплярах составляется претензия?

Является ли претензия юридическим документом?

Вариант 2

Турист заключает договор с туроператором, полностью оплачивая развлекательный тур. Через несколько дней после оплаты Туроператор выпустил специальное предложение на этот тур, понизив цену. Имеет ли турист право потребовать изменить цену в договоре, уровняя ее с ценой нового предложения. Объясните свой ответ.

Задание № 13

Вариант 1 Среди предложенных документов отметьте документы, входящие в пакет отчетной документации о туристической поездке.

№ п/п	Документы	Отметка о выборе
1.	договор	
2.	план задания.	
3.	программа обслуживания	
4.	памятка.	
5.	список группы	
6.	Путевка Тур 1	
7.	Блан строгой отчетности или кассово - приходный ордер и чек.	
8.	доверенность от направляющей турфирмы на подписание акта обслуживания.	
9.	доказательство о бронирование обратных билетов от направляющей турфирмы	
10.	акт обслуживания	

Вариант 2 ООО «ЛАНДШАФТ ТУР» 07.02.2018 г. организовывало экскурсию в г.Самару. Экскурсоводом группы назначена Кустова Ирина Ивановна, практикант по организации сопровождению группы Належкина Юлия. Вы – практикант-менеджер, составьте отчет по итогам поездки.

ОТЧЕТ

по итогам экскурсионной поездки

Маршрут поездки: _____

Сроки экскурсии: _____

Оценка готовности группы: _____

Транспорт: _____

Работа водителя: _____

Работа экскурсовода _____

Ознакомление с техникой безопасности: _____

Экскурсии по программе: _____

Претензии и замечания: _____

Итоги: _____

Менеджер _____

Подпись

ФИО

3.3. Описание показателей и критериев оценки результатов сдачи экзамена (квалификационного)

Условием положительной аттестации 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».

Оценка за выполнение практических заданий включает как оценивание продукта (конечного результата), так и процесса выполнения работы. Эксперты (члены аттестационной комиссии) оценивают корректность, последовательность действий в соответствии с поставленной задачей. Если обучающийся не выполняет требования безопасности, подвергает опасности себя и других участников экзамена, то комиссия вправе отстранить его от выполнения работы.

Экспертная оценка выполнения практических заданий в условиях производственной практики выполняется путем разбора данных аттестационного листа и результатов защиты обучающимися отчетов по практике в рамках каждого из профессиональных модулей.

Карты экспертной проверки:

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	иметь практический опыт: <ul style="list-style-type: none">- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;	Правильность и полнота выбора туристского продукта в соответствии с потребностями заказчика	
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	<ul style="list-style-type: none">- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием	Правильность и полнота проведения сравнительного анализа предложений туроператоров	

	<ul style="list-style-type: none"> современной офисной техники; оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оформления документации строгой отчетности; 	Правильность и полнота определения методов эффективного общения	
ПК 1.3 Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	<ul style="list-style-type: none"> оказания визовой поддержки потребителю; оформления документации строгой отчетности. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> определять и анализировать потребности заказчика; 	Правильность определения процессов взаимодействия с туристским оператором по реализации и продвижению туристского продукта	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	<ul style="list-style-type: none"> взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; 	Правильность и полнота расчета стоимости турпакета Правильность и полнота расчета стоимости вариантов турпакета	
ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	<ul style="list-style-type: none"> оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); 	Правильность оформления документации строгой отчетности	
ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	<ul style="list-style-type: none"> предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; 	Правильность оформления документов визового обслуживания	
ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.	<ul style="list-style-type: none"> консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности. 	Правильность оформления документации строгой отчетности	
Средний балл			
Итоговый уровень сформированности			

*Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале: 86-100 баллов - повышенный уровень (отлично); 70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо); 61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)

ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; контроля качества 	Правильность определения наличия соответствующих документов в соответствии с определенным видом путешествия Правильность определения требований, которым должно	

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
	<p>предоставляемых туристу услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оформления документации строгой отчетности. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; 	<p>удовлетворять транспортное средство перед выходом на маршрут согласно Правилам организованной перевозки группы детей автобусами</p>	
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	<ul style="list-style-type: none"> - проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; 	<p>Правильность и полнота оформления и заполнения регистрационного листа отправки группы</p>	
ПК 2.3. Контролировать и координировать действия туристов на маршруте	<ul style="list-style-type: none"> - проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; - определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; - эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; - взаимодействовать со службами быстрого реагирования; - контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки. 	<p>Правильность и полнота заполнения технологической карты движения группы по конкретному маршруту согласно ГОСТ 50681-2010</p> <p>Правильность и полнота определения действий сопровождающего во время возникновения внештатных экстремальных ситуаций на разных видах маршрутов в соответствии с должностными инструкциями и правилами деловой этики.</p>	
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		<p>Правильность определения действия сопровождающего группы в сложных и экстремальных ситуациях.</p>	
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороны		<p>Правильность и полнота определения действий сопровождающего в различной ситуации</p>	
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.		<p>Правильность и полнота определения документов, входящих в пакет отчетной документации о туристической поездке</p> <p>Правильность и полнота составления отчета по итогам туристической поездки</p>	
Средний балл			
Итоговый уровень сформированности			

*Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале: 86-100 баллов - повышенный уровень (отлично); 70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо); 61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)

ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	иметь практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> - проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; - планирования программ турпоездов, составления программ тура и турпакета; - расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; - взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта. 	Правильность определения порядка проведения маркетинговых исследований, полнота предоставляемой информации по результатам маркетингового исследования	
ПК 3.2. Формировать туристский продукт.	уметь: <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; 	Правильность и полнота содержания туристской программы	
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.	<ul style="list-style-type: none"> - составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - использовать каталоги и ценовые приложения; - работать с агентскими договорами. 	Правильность и полнота расчета стоимости тура Правильность и полнота расчета стоимости тура в соответствии с прайс-листами туроператоров	
ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению турпродукта		Правильность и полнота определения средств политики продвижения турпродукта Правильность заполнения агентского договора	
Средний балл			
Итоговый уровень сформированности			

*Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале: 86-100 баллов - повышенный уровень (отлично); 70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо); 61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)

ПМ. 04 Управление функциональным подразделением

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	иметь практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> - сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; - составления плана работы подразделения; - проведения инструктажа работников; - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; уметь: <ul style="list-style-type: none"> - собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; 	Правильность и полнота определения структуры туристского предприятия Правильность и полнота описания действий менеджера согласно	

Компетенции	Результаты в соответствии с ФГОС	Основные показатели оценки результата	Оценка уровня сформированности в баллах*
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	<ul style="list-style-type: none"> - организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; - работать в команде и осуществлять лидерские функции; - управлять конфликтами; - оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения. 	должностной инструкции	
		Правильность и полнота составления инструкции	
ПК 4.3Оформлять отчетно-планирующую документацию.		Правильность оформления отчетно-плановой документации по работе подразделения	
Средний балл			
Итоговый уровень сформированности			

*Каждый показатель оценивается по 100-балльной шкале: 86-100 баллов - повышенный уровень (отлично); 70-85,9 баллов - пороговый уровень (хорошо); 61-69,9 баллов - пороговый уровень (удовлетворительно)

Оценка «отлично», соответствующая повышенному уровню освоения вида профессиональной деятельности, выставляется обучающемуся, если он показал систематизированные и полные знания материала профессионального модуля, правильно обосновывает принятие решения и имеет оценку за выполнение заданий не ниже 86 баллов. Содержание ответов свидетельствует об уверенных знаниях, об умении самостоятельно решать профессиональные задачи, соответствующие будущей квалификации.

Оценка «хорошо», соответствующая пороговому уровню освоения вида профессиональной деятельности, выставляется обучающемуся, если он твердо знает учебный материал профессионального модуля, владеет необходимыми навыками и приемами решения практических задач, и получил при выполнении заданий оценку в пределах 70-85,9 баллов. Содержание ответов свидетельствует об умении решать профессиональные задачи, соответствующие будущей квалификации, однако обучающимся допущены незначительные неточности при изложении материала, не искажающие содержание ответа по существу вопроса.

Оценка «удовлетворительно», соответствующая пороговому уровню освоения вида профессиональной деятельности, выставляется обучающемуся, если он имеет знание материала профессионального модуля, но при его изложении, нарушает логическую последовательность, справляется с заданиями на пороговом уровне и имеет оценку за выполнение заданий 61-69,9 баллов.

Оценка «неудовлетворительно», соответствующая допороговому уровню освоения вида профессиональной деятельности (ниже 61 балла), выставляется обучающемуся в случае, если сформированность компетенций, оцениваемых в ходе проведения экзамена (квалификационного), не соответствует требованиям ФГОС СПО.

Пример билета экзамена (квалификационного)
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
 «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Туризм и гостиничное дело»
 Специальность 43.02.10 «Туризм»

УТВЕРЖДАЮ:
 Заведующий кафедрой

(подпись) (Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20 ____ г.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ
экзамена (квалификационного) по профессиональным модулям

Проверяемые компетенции: ПК 1.1-1.7, ПК 2.1-2.6

Инструкция для обучающегося:

Внимательно прочитайте задания.

Максимальное время выполнения практических заданий: 120 минут

Максимальное время выполнения теоретического задания: 30 минут

Задание № 1

Разработать экскурсионную программу для гостя (мужчина 37 лет), прибывшего в г.Тольятти в сентябре из Италии р-на Эмилия Романья, увлекающегося агро-туризмом.

- Оформить пакет документов согласно ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»

Задание № 2

1) Составить перечень вопросов, которые должен задать менеджера турагентской компании клиенту при первой встрече

2) Составить перечень вопросов, которые должен задать менеджера турагентской компании туроператору после первой встречи с клиентом

Задание № 3

Вариант 1 Определите, какие средства политики продвижения эффективно использовать на каждом этапе жизненного цикла услуги(ЖЦУ) и почему. Результаты оформите в виде таблицы.

Этап ЖЦУ	Средства политики продвижения и конкретные их инструменты	Причины использования
Разработка		
Внедрение		
Рост		
Зрелость		
Спад		

Задание № 4

Рассчитать стоимость экскурсионного тура в Абхазию 8дн/7н. для группы 10 чел. из г.Тольятти

Стоимость услуг, выбор средства размещения определите по каталогам и прайс-листам туроператора по внутреннему туризму.

Стоимость билетов (авиа, ж/д) определите на официальных сайтах перевозчиков.

Программа тура:

1 день:

Отправление из Тольятти. Прибытие на вокзал г. Адлер. Встреча группы с руководителями. Трансфер в город Очамчира. (1 час) Размещение в отеле. Посещение Абхазского кафе национальной кухни. Праздничный ужин с дегустацией блюд национальной кухни. Свободное время.

2 день:

Завтрак. Большая обзорная экскурсия по Новому Афону (6ч). Возвращение в отель. Обед. Свободное время. Ужин.

3 день:

Завтрак. Экскурсия в горное село Команы (4ч). Возвращение в отель. Обед. Свободное время. Ужин.

4 день:

Завтрак. Экскурсия в село Илор (4ч). Обед. Свободное время. Проводим время на пляже. Желаящие могут заняться рыбной ловлей. Ужин.

5 день:

Завтрак. Экскурсия в село Лыхны (4ч). На обратной дороге посещение Гудаутского завода Абхазских вин. Посещение дегустационного зала. Возвращение в отель. Обед. Свободное время. Ужин.

6 день:

Завтрак. Экскурсия по Бзыгбскому ущелью. (10ч) Ужин. Свободное время.

7 день:

Завтрак. Экскурсия «Один день в Абхазской деревне» (8ч). Возвращение в отель. Ужин.

8 день:

Завтрак. Трансфер на вокзал.

Задание № 5

Сформируйте из перечисленных услуг туристические продукты для:

Пляжного отдыха – инклюзив тур.

Экскурсионный тур – заказной тур.

Исходные данные:

- проживание апартаменты, 2,3,4,5 звезд,
- питание (ВВ) (НВ) (АЛЛ)
- транспорт ж/д, авиа, автобус,
- трансфер (индивидуальный, групповой),
- экскурсии. (индивидуальные, групповые)
- дополнительные услуги.
- развлекательные программы.

Проанализируйте виды предоставляемых услуг и определите класс обслуживания, две основные целевые группы потребителей, набор основных и дополнительных услуг для составленных программ.

Задание № 6

Вариант 1 Перечислите требования консульств 3 зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы

Задание № 7

Заполните пробелы агентского договора в параграфе 1 ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.

Перечислите, какие еще параграфы содержит агентский договор.

АГЕНТСКИЙ ДОГОВОР № _____

Санкт-Петербург

«___» _____ 20__ г.

Санкт-Петербургский филиал ООО «Туристическая фирма Робинзон-Турс», реестровый номер МТЗ 004550 в Едином Федеральном Реестре туроператоров, в лице директора Посредниковой Наталии Васильевны, действующего на основании _____, с одной стороны, именуемое в дальнейшем «_____», в _____ лице _____, действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем «_____», с другой стороны, а вместе именуемые Стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Турагент обязуется от своего имени и по поручению _____ осуществлять юридические и фактические действия по продвижению и реализации туристского продукта, а Туроператор выплачивать _____ причитающееся комиссионное вознаграждение в размере и на условиях, предусмотренных настоящим договором. Все накладные расходы Турагента, связанные с исполнением поручения Туроператора по настоящему договору (в т.ч. расходы на факсимильную, телефонную и интернет связь) производится в рамках агентского вознаграждения, причитающегося Турагенту.

Стороны подтверждают, что на момент заключения настоящего договора и в течении всего срока его действия, обладают надлежащей правоспособностью для выполнения условий по настоящему договору.

В соответствии со статьей №1 Федерального Закона №132-ФЗ от 24.11.1996 «_____» в настоящем договоре используются и толкуются понятия:

Туризм - временные _____ (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания.

Туристская деятельность - туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

Турист - лицо, посещающее _____ (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Туристский продукт - комплекс _____ по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта.

Туроператорская деятельность - деятельность по _____, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом.

Турагентская деятельность - деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

1 Туроператор осуществляет свою деятельность по предоставлению, продвижению и реализации _____, в строгом соответствии с действующим законодательством _____. Для обеспечения надлежащего исполнения _____ своих обязательств по всем договорам о реализации туристского продукта, Туроператором оформлено соответствующее финансовое обеспечение. Информация о действующем финансовом обеспечении, а также о сроках его действия, опубликовано путем официальной оферты на сайте Туроператора. Туристский продукт Туроператор предоставляет по своему усмотрению либо по заявке Турагента (или Туриста). Комплекс услуг, входящих в туристский продукт, реализацию которого осуществляет _____ на условиях настоящего Договора, согласовывается и устанавливается на основании письменной заявки Агента.

2 Ведение переписки сторон, имеющее отношение к исполнению обязательств по настоящему договору, может быть осуществлено путем обмена документами посредством: факсимильной, электронной, почтовой, телеграфной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от одной из сторон по настоящему Договору. В случае возникновения сомнения в том, что документ исходит от стороны по договору, Туроператор оставляет за собой право приостановить исполнение принятых на себя в соответствии с настоящим договором обязательств до получения достоверной информации о направившем документ лице.

3 Все иные услуги, предоставляемые Турагентом Туристу (Заказчику), но не оговоренные в настоящем договоре, приложениях к договору, в заявке Туроператору и в официальном подтверждении заявки, не являются предметом настоящего договора.

4 Туроператор предоставляет Турагенту для последующей _____, туристский продукт, указанный в заявке Турагента в соответствии с оговоренными потребительскими _____ турпродукта (заказанными услугами), но не несет _____ за несоответствие туристского продукта субъективным ожиданиям туриста.

Задание № 8

Допишите в таблице недостающие требования, которым должно удовлетворять транспортное средство перед выходом на маршрут.

Маршрут	Готовность транспортного средства.
Автобусный.	5) Наличие лицензии на осуществление перевозочной деятельности от соответствующих служб. 6) Техосмотр (с датой). 7) Ремни безопасности. 8) Наличие медицинской аптечки.
Авиатранспорт.	1) Ремни безопасности в исправном состоянии. 2) Наличие воздушных масок. 3) Наличие медицинской аптечки.
Речной теплоход.	1) Наличие спасательных кругов 2) Наличие спасательных жилетов 3) Наличие страховки на осуществление перевозочной деятельности от соответствующих служб.

Задание № 9

17 июня 2017 г. перед выездом детской экскурсионной группы в составе 10 человек и руководителя от школы учителя Ивановой Веры Павловны по маршруту Тольятти – Самара - Тольятти, менеджер Тимофеев Олег Викторович провел инструктаж и заполнил регистрационный лист отправки группы.

Изучите предлагаемый регистрационный лист отправки группы, заполните пропущенные места и напишите выявленные при заполнении документа ошибки.

РЕГИСТРАЦИОННЫЙ ЛИСТ ОТПРАВКИ ГРУППЫ

Дата проведения экскурсии _____

Маршрут _____

Количество

туристов 10 _____

Руководитель от организации _____

Инструктаж провел _____

№ п/п	Ф.И.О. (полностью)	Дата проведения инструкции	Подпись
10.	Горохов Иван Иванович	10.05.2013	Горохов
11.	Дударев Максим Дмитриевич	10.05.2013	Дударев
12.	Завьялов Дмитрий Анатольевич	10.03.2013	Завьялов
13.	Зюзин Алексей Вячеславович	10.05.2013	Завьялов
14.	Иванов Владимир Владимирович	10.05.2013	Иванов
15.	Игнатьев Виктор Евгеньевич	10.05.2013	Игнатьев
16.	Ковина Мария Владимировна	10.05.2013	Ковина
17.	Кожина Елизавета Николаевна		Кожина
18.	Крючков Павел Вячеславович	10.05.2013	Крючков

Менеджер _____ Р.В. Косолапов

Руководитель группы _____ В.И. Иванова

Допущенные ошибки:

Задание № 10

Во время автобусной экскурсии автобус ломается и не может продолжать движение. Туристы находятся за городом, какие действия должен предпринять руководитель туристской группы?

Задание № 11

Вы проводите квест-экскурсию в лесу с туристами. Неожиданно Вы видите дым и языки пламени. Ваши действия по сохранению личной безопасности и безопасности туристов в подобной ситуации?

Как можно потушить огонь, если нет явной опасности для вашей жизни? _____

Есть ли необходимость в дополнительном инвентаре на лесной квест-экскурсии (топор, лопата, ведро)? _____

Куда необходимо сообщить о возгорании? _____

Задание № 12

Вариант 1 Рассмотрение жалоб туристов, несомненно, входит в обязанности туристского менеджера. Представьте, что ваши туристы (семья Ивановых из трех человек с маленьким ребенком, место проживания – г. Тольятти) вернулись из путешествия в г. Сочи и обратились к вам с просьбой помочь в составлении претензии к гостиничному предприятию (гостиница «Жемчужина» ОАО «Жемчуг») за отмену дополнительных услуг. Туристы желают компенсировать материальный и моральный ущерб.

Задание:

1. составьте претензию руководству гостиницы.

2. ответьте на вопросы:

В скольких экземплярах составляется претензия?

Является ли претензия юридическим документом?

Задание № 13

Среди предложенных документов отметьте документы, входящие в пакет отчетной документации о туристической поездке.

№ п/п	Документы	Отметка о выборе
11.	договор	
12.	план задания.	
13.	программа обслуживания	
14.	памятка.	

15.	список группы	
16.	Путевка Тур 1	
17.	Блан строгой отчетности или кассово - приходный ордер и чек.	
18.	доверенность от направляющей турфирмы на подписание акта обслуживания.	
19.	доказательство о бронирование обратных билетов от направляющей турфирмы	
20.	акт обслуживания	

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель образовательной программы

_____ (подпись) (Ф.И.О.)

« _____ » _____ 20__ г.