Министерство образования Самарской области

АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с

Воробьев К.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

Порядок проведения промежуточной аттестации

Комплексный дифференцированный зачёт проводится в семестре 3 совместно по следующим компонентам: МДК.01.01, МДК.01.02, МДК.01.03, МДК.01.04. Проверяются результаты каждого компонента; оценки фиксируются отдельно в едином протоколе комплексной процедуры. Дополнительная самостоятельная зачётная или экзаменационная процедура по данному компоненту не проводится. Часы промежуточной аттестации, установленные учебным планом, учитываются в общем объёме однократно.

Для оценки результатов учебного компонента используются задания и критерии настоящего фонда оценочных средств. При проведении комплексной процедуры сохраняются требования к выполнению практических работ, представлению отчётности и подтверждению индивидуального результата.

Протокол комплексной промежуточной аттестации содержит перечень компонентов, фамилию и инициалы обучающегося, результаты выполнения заданий и отдельную оценку по каждому компоненту. Экзамен по профессиональному модулю проводится как самостоятельная предусмотренная учебным планом процедура и не заменяется комплексным дифференцированным зачётом.

1. Паспорт фонда оценочных средств

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства. Фонд обеспечивает текущий контроль по междисциплинарным курсам, проверку результатов практик и экзамен по профессиональному модулю.

Показатель	Часы
Общий объём	288
Учебные занятия и практики	260
Самостоятельная работа	16
Промежуточная аттестация	12
Обязательная часть	288
Вариативная часть	0

Основание разработки: Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» с изменениями от 03.07.2024 № 464.

2. Проверяемые результаты

Код	Планируемый результат
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учётом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учётом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.4	Осуществлять расчёты с потребителями за предоставленные услуги.

3. Соответствие оценочных материалов рабочим программам

Компонент	Практическое задание	Проверяемый продукт
МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Планирование и координация служб	Составьте график работ, распределите ответственность и каналы передачи информации. Предусмотрите задержку транспорта на 40 минут.
МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства	Документирование заказа	Подготовьте заявку, регистрационную запись, служебное письмо поставщику и перечень обязательных реквизитов договора. Обнаружьте недостающие сведения и оформите запрос клиенту.
МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения	Деловое общение и разрешение конфликта	Подготовьте сценарий разговора, письменный ответ и запись о претензии. Разграничьте установленные факты, требования клиента и предлагаемые решения.
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	Расчёт стоимости и оформление оплаты	Рассчитайте затраты группы и одного туриста, продажную стоимость, предоплату и остаток. Подготовьте счёт и поясните порядок проверки расчётов.

Условия допуска к экзамену: освоение междисциплинарных курсов и практик, выполнение обязательных учебных работ. Оценка за практику подтверждается дневником, отчётом, характеристикой и результатом выполнения индивидуального задания.

4. Условия выполнения

Рабочее место: компьютер с текстовым редактором и электронной таблицей, справочные материалы, формы туристских документов, средства демонстрации. Время комплексного практического задания — 90 минут; устный ответ — до 15 минут. Подготовка и организация процедур проводятся в пределах часов аттестации учебного плана. Числовые условия заданий являются учебными.

МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

Практическое задание. Планирование и координация служб

Исходные данные: Организуйте обслуживание группы из 18 туристов: прибытие в 09:00, экскурсия 10:00–12:00, обед 12:30–13:30, отправление 17:00. В штате менеджер, сопровождающий и специалист расчётов; у менеджера две встречи по 30 минут в 11:00 и 15:00.

Задание: Составьте график работ, распределите ответственность и каналы передачи информации. Предусмотрите задержку транспорта на 40 минут.

Требования к представляемому результату

Представьте заполненные документы, таблицы или схему действий с пояснением принятых решений. Укажите исходные данные, выполненные расчёты, выявленные ограничения и порядок проверки результата.

Эталонные признаки решения

График не содержит конфликтов; назначены ответственные и контрольные точки; резервный вариант сохраняет безопасность и информирование клиента.

Уточняющая ситуация

После подготовки решения изменяется численность группы: на два участника больше, чем в исходном условии. Определите, какие документы, расчёты, ограничения вместимости и меры сопровождения необходимо пересмотреть. Если численность в задании не задана, используйте группу из 14 человек.

Проверка уточняющей ситуации

Пересматриваются все зависимые показатели; постоянные затраты отделены от затрат на одного участника. Проверены вместимость транспорта, размещения и объектов посещения, состав группы, потребность в сопровождении, сроки подтверждения и согласование изменений.

Критерии задания

Показатель	Баллы	Признак полного выполнения
Правильность профессионального решения	40	График не содержит конфликтов; назначены ответственные и контрольные точки; резервный вариант сохраняет безопасность и информирование клиента.
Полнота обязательных действий	30	Все требуемые документы и действия представлены; взаимосвязи прослеживаются.
Обоснование и проверка	20	Решение объяснено; расчёты и исходные сведения проверены.
Оформление и деловая коммуникация	10	Документы читаемы, последовательны и не содержат противоречий.

Вопросы для собеседования

1. Какие сведения необходимо уточнить до начала выполнения заказа?

2. Какие документы подтверждают согласование решения?

3. Какие ограничения влияют на выбранный вариант?

4. Как проверяется правильность результата?

5. Как изменится решение при изменении численности или сроков?

6. Какие действия необходимы при обнаружении ошибки или риска безопасности?

МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства

Практическое задание. Документирование заказа

Исходные данные: Поступила заявка группы из 18 человек на двухдневный маршрут Тольятти — Самара. Требуются транспорт, одна ночь размещения и две экскурсии; один участник нуждается в доступном входе. Дата оплаты услуг поставщика — за 5 дней до поездки.

Задание: Подготовьте заявку, регистрационную запись, служебное письмо поставщику и перечень обязательных реквизитов договора. Обнаружьте недостающие сведения и оформите запрос клиенту.

Требования к представляемому результату

Представьте заполненные документы, таблицы или схему действий с пояснением принятых решений. Укажите исходные данные, выполненные расчёты, выявленные ограничения и порядок проверки результата.

Эталонные признаки решения

Документы логично связаны; реквизиты и сроки не противоречат друг другу; специальные потребности отражены без избыточных персональных данных.

Уточняющая ситуация

После подготовки решения изменяется численность группы: на два участника больше, чем в исходном условии. Определите, какие документы, расчёты, ограничения вместимости и меры сопровождения необходимо пересмотреть. Если численность в задании не задана, используйте группу из 14 человек.

Проверка уточняющей ситуации

Пересматриваются все зависимые показатели; постоянные затраты отделены от затрат на одного участника. Проверены вместимость транспорта, размещения и объектов посещения, состав группы, потребность в сопровождении, сроки подтверждения и согласование изменений.

Критерии задания

Показатель	Баллы	Признак полного выполнения
Правильность профессионального решения	40	Документы логично связаны; реквизиты и сроки не противоречат друг другу; специальные потребности отражены без избыточных персональных данных.
Полнота обязательных действий	30	Все требуемые документы и действия представлены; взаимосвязи прослеживаются.
Обоснование и проверка	20	Решение объяснено; расчёты и исходные сведения проверены.
Оформление и деловая коммуникация	10	Документы читаемы, последовательны и не содержат противоречий.

Вопросы для собеседования

1. Какие сведения необходимо уточнить до начала выполнения заказа?

2. Какие документы подтверждают согласование решения?

3. Какие ограничения влияют на выбранный вариант?

4. Как проверяется правильность результата?

5. Как изменится решение при изменении численности или сроков?

6. Какие действия необходимы при обнаружении ошибки или риска безопасности?

МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

Практическое задание. Деловое общение и разрешение конфликта

Исходные данные: Клиент сообщает о переносе экскурсии на 40 минут и требует возврата всей стоимости. Перенос вызван задержкой транспорта; экскурсионная программа может быть выполнена полностью. В разговоре участвуют клиент, менеджер и сопровождающий.

Задание: Подготовьте сценарий разговора, письменный ответ и запись о претензии. Разграничьте установленные факты, требования клиента и предлагаемые решения.

Требования к представляемому результату

Представьте заполненные документы, таблицы или схему действий с пояснением принятых решений. Укажите исходные данные, выполненные расчёты, выявленные ограничения и порядок проверки результата.

Эталонные признаки решения

Соблюдена деловая этика; отсутствуют необоснованные обещания; предложены проверяемые варианты и порядок документирования обращения.

Уточняющая ситуация

После подготовки решения изменяется численность группы: на два участника больше, чем в исходном условии. Определите, какие документы, расчёты, ограничения вместимости и меры сопровождения необходимо пересмотреть. Если численность в задании не задана, используйте группу из 14 человек.

Проверка уточняющей ситуации

Пересматриваются все зависимые показатели; постоянные затраты отделены от затрат на одного участника. Проверены вместимость транспорта, размещения и объектов посещения, состав группы, потребность в сопровождении, сроки подтверждения и согласование изменений.

Критерии задания

Показатель	Баллы	Признак полного выполнения
Правильность профессионального решения	40	Соблюдена деловая этика; отсутствуют необоснованные обещания; предложены проверяемые варианты и порядок документирования обращения.
Полнота обязательных действий	30	Все требуемые документы и действия представлены; взаимосвязи прослеживаются.
Обоснование и проверка	20	Решение объяснено; расчёты и исходные сведения проверены.
Оформление и деловая коммуникация	10	Документы читаемы, последовательны и не содержат противоречий.

Вопросы для собеседования

1. Какие сведения необходимо уточнить до начала выполнения заказа?

2. Какие документы подтверждают согласование решения?

3. Какие ограничения влияют на выбранный вариант?

4. Как проверяется правильность результата?

5. Как изменится решение при изменении численности или сроков?

6. Какие действия необходимы при обнаружении ошибки или риска безопасности?

МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

Практическое задание. Расчёт стоимости и оформление оплаты

Исходные данные: Группа — 18 туристов. Транспорт — 36000 руб.; размещение — 2200 руб. на человека; две экскурсии — 600 и 400 руб. на человека; сопровождающий — 10000 руб. Общая наценка на затраты — 15 процентов. Предоплата клиента — 30 процентов продажной стоимости.

Задание: Рассчитайте затраты группы и одного туриста, продажную стоимость, предоплату и остаток. Подготовьте счёт и поясните порядок проверки расчётов.

Требования к представляемому результату

Представьте заполненные документы, таблицы или схему действий с пояснением принятых решений. Укажите исходные данные, выполненные расчёты, выявленные ограничения и порядок проверки результата.

Эталонные признаки решения

Затраты: 103600 руб.; стоимость продажи: 119140 руб.; на одного туриста: 6618,89 руб. при округлении справочно; предоплата: 35742 руб.; остаток: 83398 руб. Итог группы рассчитывается по неокруглённым данным.

Уточняющая ситуация

После подготовки решения изменяется численность группы: на два участника больше, чем в исходном условии. Определите, какие документы, расчёты, ограничения вместимости и меры сопровождения необходимо пересмотреть. Если численность в задании не задана, используйте группу из 14 человек.

Проверка уточняющей ситуации

Пересматриваются все зависимые показатели; постоянные затраты отделены от затрат на одного участника. Проверены вместимость транспорта, размещения и объектов посещения, состав группы, потребность в сопровождении, сроки подтверждения и согласование изменений.

Критерии задания

Показатель	Баллы	Признак полного выполнения
Правильность профессионального решения	40	Затраты: 103600 руб.; стоимость продажи: 119140 руб.; на одного туриста: 6618,89 руб. при округлении справочно; предоплата: 35742 руб.; остаток: 83398 руб. Итог группы рассчитывается по неокруглённым данным.
Полнота обязательных действий	30	Все требуемые документы и действия представлены; взаимосвязи прослеживаются.
Обоснование и проверка	20	Решение объяснено; расчёты и исходные сведения проверены.
Оформление и деловая коммуникация	10	Документы читаемы, последовательны и не содержат противоречий.

Вопросы для собеседования

1. Какие сведения необходимо уточнить до начала выполнения заказа?

2. Какие документы подтверждают согласование решения?

3. Какие ограничения влияют на выбранный вариант?

4. Как проверяется правильность результата?

5. Как изменится решение при изменении численности или сроков?

6. Какие действия необходимы при обнаружении ошибки или риска безопасности?

5. Экзамен по профессиональному модулю

Экзаменационное задание объединяет действия по входящим в модуль междисциплинарным курсам. Обучающийся получает исходную ситуацию, комплект необходимых данных и бланки документов. Экзаменатор выбирает один из вариантов и фиксирует использованные условия.

Вариант 1

Организуйте обслуживание группы из 18 туристов: прибытие в 09:00, экскурсия 10:00–12:00, обед 12:30–13:30, отправление 17:00. В штате менеджер, сопровождающий и специалист расчётов; у менеджера две встречи по 30 минут в 11:00 и 15:00.

Составьте график работ, распределите ответственность и каналы передачи информации. Предусмотрите задержку транспорта на 40 минут.

Дополнительное условие: срок начала обслуживания перенесён на один час; требуется сохранить выполнимость программы.

Проверяемый результат: График не содержит конфликтов; назначены ответственные и контрольные точки; резервный вариант сохраняет безопасность и информирование клиента.

Вариант 2

Поступила заявка группы из 18 человек на двухдневный маршрут Тольятти — Самара. Требуются транспорт, одна ночь размещения и две экскурсии; один участник нуждается в доступном входе. Дата оплаты услуг поставщика — за 5 дней до поездки.

Подготовьте заявку, регистрационную запись, служебное письмо поставщику и перечень обязательных реквизитов договора. Обнаружьте недостающие сведения и оформите запрос клиенту.

Дополнительное условие: два участника имеют ограничения длительной ходьбы; предложите доступный вариант.

Проверяемый результат: Документы логично связаны; реквизиты и сроки не противоречат друг другу; специальные потребности отражены без избыточных персональных данных.

Вариант 3

Клиент сообщает о переносе экскурсии на 40 минут и требует возврата всей стоимости. Перенос вызван задержкой транспорта; экскурсионная программа может быть выполнена полностью. В разговоре участвуют клиент, менеджер и сопровождающий.

Подготовьте сценарий разговора, письменный ответ и запись о претензии. Разграничьте установленные факты, требования клиента и предлагаемые решения.

Дополнительное условие: поставщик не подтвердил одну услугу; оформите запрос и резервное решение.

Проверяемый результат: Соблюдена деловая этика; отсутствуют необоснованные обещания; предложены проверяемые варианты и порядок документирования обращения.

Вариант 4

Группа — 18 туристов. Транспорт — 36000 руб.; размещение — 2200 руб. на человека; две экскурсии — 600 и 400 руб. на человека; сопровождающий — 10000 руб. Общая наценка на затраты — 15 процентов. Предоплата клиента — 30 процентов продажной стоимости.

Рассчитайте затраты группы и одного туриста, продажную стоимость, предоплату и остаток. Подготовьте счёт и поясните порядок проверки расчётов.

Дополнительное условие: численность группы увеличилась на два человека; пересчитайте зависимые показатели.

Проверяемый результат: Затраты: 103600 руб.; стоимость продажи: 119140 руб.; на одного туриста: 6618,89 руб. при округлении справочно; предоплата: 35742 руб.; остаток: 83398 руб. Итог группы рассчитывается по неокруглённым данным.

Вариант 5

Организуйте обслуживание группы из 18 туристов: прибытие в 09:00, экскурсия 10:00–12:00, обед 12:30–13:30, отправление 17:00. В штате менеджер, сопровождающий и специалист расчётов; у менеджера две встречи по 30 минут в 11:00 и 15:00.

Составьте график работ, распределите ответственность и каналы передачи информации. Предусмотрите задержку транспорта на 40 минут.

Дополнительное условие: клиент просит письменное обоснование стоимости и состава услуг.

Проверяемый результат: График не содержит конфликтов; назначены ответственные и контрольные точки; резервный вариант сохраняет безопасность и информирование клиента.

Вариант 6

Поступила заявка группы из 18 человек на двухдневный маршрут Тольятти — Самара. Требуются транспорт, одна ночь размещения и две экскурсии; один участник нуждается в доступном входе. Дата оплаты услуг поставщика — за 5 дней до поездки.

Подготовьте заявку, регистрационную запись, служебное письмо поставщику и перечень обязательных реквизитов договора. Обнаружьте недостающие сведения и оформите запрос клиенту.

Дополнительное условие: один объект закрыт; подготовьте замену и согласование изменения.

Проверяемый результат: Документы логично связаны; реквизиты и сроки не противоречат друг другу; специальные потребности отражены без избыточных персональных данных.

6. Порядок оценивания

Оценка практического задания — сумма баллов четырёх показателей. Полное выполнение — полный балл; частичное выполнение с устранимыми недостатками — половина балла; отсутствие результата или существенная ошибка — 0. «Отлично» — 90–100 баллов, «хорошо» — 75–89, «удовлетворительно» — 60–74, «неудовлетворительно» — менее 60.

Оценка устного ответа учитывает знание правил, понимание последовательности действий и способность объяснить собственное решение. Для положительного результата обязательна демонстрация предусмотренных профессиональных действий. Критическая ошибка, создающая угрозу безопасности людей, требует повторной проверки соответствующего результата после устранения недостатков.

7. Оценочный лист

Показатель	Результат
Обучающийся / группа	_____
Модуль / вариант / дата	_____
Правильность решения, до 40	_____
Полнота действий, до 30	_____
Обоснование, до 20	_____
Оформление, до 10	_____
Итог / оценка	_____
Заключение о профессиональных результатах	_____
Экзаменатор / подпись	_____

8. Материалы текущего контроля

В последующих приложениях приведены контрольные вопросы и задания по междисциплинарным курсам. Они используются для текущего контроля и подготовки к экзамену; форма итоговой процедуры определяется настоящим фондом и учебным планом.

Приложение. МДК.01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Тестирование:
1. В чѐм состоит дуализм понятия «туризм»?
а) с одной стороны, туризм— это путешествия с целью отдыха, с другой стороны, туризм — это деловые поездки;
б) с одной стороны, туризм— это особый вид путешествий, с другой стороны, туризм — деятельность по организации, реализации и сопровождению путешествий;
в) с одной стороны, туризм— это путешествия в другие страны, с другой стороны, туризм — путешествия по родной стране.
2. Конкуренция между тур. предприятиями, занимающимися сходными видами деятельности, направлена на:
а) поиск условно свободных рыночных ниш и целевых сегментов;
б) разработку новых продуктов для расширения рынка предложений;
в) разорение конкурирующих турфирм;
г) поиск новых, более эффективных методов работы и способов ведения бизнеса;
д) создание монополии в туризме.
3. Высокий уровень образованности и информированности современного потребителя требует:
а) высокого уровня профессионализма персонала тур. предприятия;
б) высокого уровня обслуживания во время путешествия и отдыха;
в) высокого уровня ценовой политики турфирмы.
4. Турпакет или тур представляет собой:
а) туристские ресурсы местности, способные удовлетворить потребности туриста;
б) комплекс различных услуг, объединенных на основе главной цели путешествия, которые удовлетворяют потребности туриста и предоставляется в определенные сроки и по определенному маршруту;
в) совокупность всего, что может быть предложено на рынке потребителю и включает в себя физические объекты, услуги, места, идеи и т.д.;
5. Покупательский спрос – это:
а) желание, подкрепленное покупательской способностью;
б) потребность, которая переходит в категорию желания;
в) желание, которое потребитель мечтает осуществить.
6. Природные ресурсы, объекты и системы инфраструктуры туризма, услуги предприятий туристской индустрии, материальные товары туристского и сопутствующего характера являются ли составляющими туристского продукта?
а) да, все являются составляющими тур. продукта;
б) не все являются составляющими тур. продукта;
в) нет, не являются составляющими тур. продукта.
7. Перечислите 4 основные особенности тур. продукта, характерные для большей части услуг и отличающие их от материальных товаров.

8. Маркетинг в туриндустрии – это:
а) комплекс действий фирмы в условиях рынка, превращающий потребности людей (клиентов фирмы) в доходы фирмы;
б) рыночная деятельность, позволяющая получать предприятию прибыль;
в) деятельность предприятия, связанная с исследованием рынка для получения информации.

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

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

11. Что делать, чтобы соответствовать рациональным запросам клиентов? Перечислите не менее пяти правил профессионала.
12. Установите в порядке возрастания уровни потребностей согласно пирамиде (иерархии) потребностей А.Маслоу.
а) потребность в самореализации;
б) потребность в безопасности, стабильности, порядке;
в) физиологические потребности;
г) потребность быть принятым «ближним кругом», в любви, дружбе;
д) потребность в уважении, авторитете, признании.
13. Процесс изменения в поведении человека под влиянием накопленного опыта называется:
а) восприятие; б) усвоение; в) убеждение; г) установка.

Вопросы для дифференцированного зачета

1. Схема работы с возражениями клиентов турфирмы при продаже турпродукта.
2. Алгоритм эффективной коммуникации с клиентами турфирмы.
3. Расположите последовательно от наиболее к наименее значимым 10 основных факторов, определяющих качество обслуживания клиентов при покупке тура.
4. Основные правила работы с возражениями клиентов турфирмы.
5. Характеристика закрытых и открытых вопросов.
6. Вы менеджер по туризму. Вам нужно привлечь как можно больше клиентов. На какие мотивы туристов вы будете ориентироваться при составлении туров?
7. Причины возникновения возражений клиентов турфирмы.
8. Классификация клиентов турфирмы и приемы воздействия на них.
9. Клиент желает получить много познавательных экскурсий. Как вы будете формировать программу обслуживания туриста? Какой принцип при этом должен соблюдаться?
10. Ключевые задачи управления личными продажами в туризме.
11. Характеристика альтернативных, наводящих и уточняющих вопросов.
12. Составьте вопросы для собеседования с претендентом на должность менеджера по туризму
13. Распространенные ошибки при работе с возражениями клиентов турфирмы.
14. Должностные обязанности менеджера по продаже турпродукта.
15. Характеристика обстоятельств, влияющих на возможность снижения цены турпакета при ее обслуживании с иностранными партнерами.
16. Классификация вопросов для выявления потребностей клиентов турфирмы, краткая характеристика.
17. Требования к менеджеру по продаже турпродукта.
18. Вы менеджер по туризму. Вам нужно привлечь как можно больше клиентов, на какие мотивы туристов вы будете ориентироваться при составлении программы обслуживания?
19. Особенности туристского спроса и их влияние на технологии продаж.
20. Приемы грамотного завершения сделки по продаже турпродукта.
21. Назовите как можно больше способов завершения продажи
22. Роль мотивации менеджера в повышении эффективности процесса личной продажи
23. Клиенториентированный подход в туристской индустрии
24. Каким образом вы можете получить обратную связь от клиента? Какой путь самый достоверный?
25. Структура продажи турпродукта, характеристика основных элементов
26. Тенденции развития туристской индустрии
27. Клиент предъявляет претензию по качеству обслуживания в отеле. Ваши действия.
28. Факторы туристской мотивации, краткая характеристика.
29. Влияние особенностей туристского продукта на процесс продаж.
30. Что важнее при общении: вербальное или невербальное восприятие?
31. Классификация туристов по их активности и стилю жизни.
32. Особенности туристского спроса и их влияние на технологии продаж

33. Назовите как можно больше способов завершения продажи
34. Стратегии обслуживания различных групп клиентов.
35. Методы и формы реализации турпродукта.
36. Клиент говорит: «Это дорого!». Почему он это говорит? Назовите как можно больше вариантов.
37. Классификация групп клиентов турфирмы и краткая характеристика.
38. Каналы распределения туристского продукта.
39. Опишите идеальный для Вас коллектив.
40. Формы и стили обслуживания различных групп клиентов.
41. Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж
42. В какой компании для Вас было бы комфортно работать?
43.Процесс принятия клиентом решения о покупке
44. Способы доведения информации до потребителя туристских услуг.
45. Опишите качества идеального менеджера продаж.
46.Схема процесса персональной продажи турпродукта.

47.Психологические приемы влияния на партнера.
48. Как Вы думаете, у менеджера по продажам заработная плата должна состоять из: а) оклада, б) оклада и %, в) %. Дайте развернутый ответ.
49.Установление контакта с клиентом
50 Организация пропаганды туризма с использованием PR – средств
51. Назовите индивидуально – личностные качества, необходимые специалисту по труизму.
52.Продвижение туристских услуг от поставщиков услуг к потребителям.
53. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы
54. Если турист задает менеджеру турфирмы вопрос, на который тот не может дать исчерпывающий ответ, надо:
А. Ответить уклончиво, но так. Чтобы клиент не усомнился в компетентности менеджера;
Б. Признать свою недостаточную компетентность и предложить обратиться к другому сотруднику;
В. Принять меры к получению полной информации по этому вопросу и через некоторое время ответить клиенту.
55.Приёмы воздействия на клиента. Применение правил убеждения в переговорах
56. Виды информационных ресурсов.
57. Дайте как можно больше решений в данной ситуации: клиент требует такую скидку, которую вы не может предоставить.
58.Сопротивление как источник возражений
59. Требования, предъявляемые к рекламе со стороны российского законодательства.
60. Клиент говорит: «У вас такой же турпродукт стоит дороже». Ваши действия.
61. Способы поддержания длительных отношений с клиентами
62. Факторы, оказывающие влияние на потребителей турпродукта.
63. Назовите распространенные ошибки в работе с возражениями клиента.
64.Содержание процесса обслуживания и продажи туристского продукта
65. Правила и рекомендации проведения презентации турпродукта
66. Назовите характеристики многословного клиента и приемы воздействия на него.
67. Влияние особенностей турпродукта на процесс продаж
68. Факторы, влияющие на качество обслуживания клиентов турфирмы.
69.Назовите характеристики требовательного клиента и приемы воздействия на него
70.Психологические приемы влияния на партнера
71. Факторы, влияющие на выбор средств распространения рекламы в сфере туристской деятельности.
72. Назовите слова, которые помогают продавать турпрродукт.
73. Приемы эффективной коммуникации в офисе турфирмы
74. Наружная реклама, характеристика, достоинства и недостатки.
75. Назовите слова, которых специалист по туризму следует избегать.

5.2. Темы письменных работ

1. Исследование проблем взаимоотношения туроператоров и турагентов
2. Анализ нормативно-правовых документов, регламентирующих сферу туризма в РФ
3. Анализ современного этапа развития турбизнеса в России
4. Оценка туристско- рекреационных ресурсов страны как условие проектирования тура (на конкретном примере).
5. Разработка комплекса мероприятий по организации выставочного участия туристско- экскурсионной фирмы
6. Комплексный анализ участия туристской фирмы в выставочной деятельности
7. Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках культурно- познавательного туризма
8. Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках делового туризма.
9. Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках экологического туризма.
10.Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках религиозного туризма.
11. Исследование проблем формирования туристского продукта в рамках лечебно- оздоровительного туризма.
12.Особенности организации взаимодействия турагента с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта.
13. Визовые ограничения как способ регулирования туристских потоков.
14.Разработка рекламной стратегии туристской компании
15.Создание инновационного туристского продукта (по видам туризма)
16. Разработка программы продвижения турпродукта туроператором
17. Технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса)
18. Культура общения в туристском бизнесе

19. Причины возникновения конфликтов в туристском бизнесе и пути их решения.
20. Анализ психологических аспектов при общении с клиентами в туристском бизнесе
21. Исследование проблемы повышения качества обслуживания туристов
22. Современный этап развития турбизнеса в России: анализ, проблемы и перспективы
23. Разработка комплекса мероприятий по осуществлению эффективного выставочного участия турфирмы.
24. Анализ программных комплексов автоматизации туристской деятельности
25. Исследование проблем международного регулирования туристской деятельности
26. Исследование особенностей нерекламных методов продвижения турпродукта
27. Анализ тенденций развития потребительского спроса в туризме
28. Анализ особенностей туристского продукта и их влияние на технологии продаж
29. Анализ социально-этической концепции маркетинга и её применение в туристской индустрии

30. Анализ покупательского поведения современного потребителя туристских услуг
31. Анализ психологических процессов, влияющих на технологии продаж в туристском бизнесе
32. Исследование каналов распределения туристского продукта
33. Анализ методов и форм реализации туристского продукта
34. Анализ процесса персональной продажи турпродукта
35. Анализ диагностики возражений при взаимодействии с клиентами во время процесса продаж турпродукта
36. Исследование сопротивления клиентов как источника возражений в процессе продаж турпродукта
37. Анализ электронной коммерции в туризме
38. Анализ сущности и функций цен в туризме. Особенности ведения переговоров о цене
39. Анализ особенностей презентации туристского продукта
40. Анализ конкурентной среды туристского предприятия
41. Анализ способов поддержания длительных отношений с клиентами
42. Анализ стратегий обслуживания различных групп клиентов.
43. Анализ рекреационных потребностей в структуре потребностей личности
44. Анализ влияния рекламы на продажи в туризме
45. Анализ клиенториентированного подхода в туристской индустрии
46. Анализ конкурентоспособных стратегий на рынке туристских услуг.
47. Роль корпоративной культуры в успешности работы турагенств
48. Формирование системы мотивации персонала туристского предприятия
49. Методы привлечения и удержания клиентов в турагенствах.
50. Профессиональная этика в сфере туризма
51. Информационные ресурсы в технологии продаж туристского продукта

5.3. Фонд оценочных средств

1. Раскройте понятия:

Туроператор;
Турагент;
Поставщики туристских услуг;
Туристский продукт;
Туристская путёвка;
Туристские ресурсы.
Перечислите отличительные особенности туристских услуг;
Опишите процесс формирования туристского продукта;
Опишите процесс продвижения туристского продукта;
Опишите процесс реализации туристского продукта.

2. Опишите основные виды туров (заказной тур, инклюзив-тур, пэкидж тур);
Какие услуги в туризме являются основными?
Какие услуги в туризме являются дополнительными?
Какие услуги в туризме являются сопутствующими?
Перечислите туристские потребности человека;
Перечислите факторы, влияющие на формирование туристских потребностей;
Назовите основные виды туристской рекламы;
Каковы основные функции рекламы в туризме?
Перечислите основные принципы туристской рекламы;
Какие основные моменты призвана отразить реклама турпродукта?

3. Перечислите основные задачи турагента
Опишите принципы функционирования независимого турагентства
Опишите принципы функционирования частично зависимого турагентства
Опишите принципы функционирования уполномоченного турагентства
Опишите принципы функционирования ритейлового турагентства
Охарактеризуйте базовое (основное) качество услуги
Охарактеризуйте требуемое (ожидаемое) качество услуги
Охарактеризуйте желаемое качество услуги
Раскройте понятие агентство-имитатор

Раскройте понятие агентство-новатор.

4. Раскройте понятия:
Технологическая карта.
Туристская путевка формы ТУР-1.
Информационный листок туристского маршрута.
Лист бронирования.
Туристский ваучер

Паспорт туристского маршрута
Себестоимость туристского продукта складывается из суммы переменных и постоянных затрат на организацию тура, перечислите: переменные (прямые и косвенные) затраты.
Постоянные затраты.
Приведите формулу расчета себестоимости тура, и расшифруйте её.
Как себестоимость отличается от цены турпродукта?

5. Перечислите основные методы продвижения туристского продукта
Раскройте понятие реклама.
Перечислите основные виды рекламы
Назовите нерекламные методы продвижения туристского продукта.
На какие виды принято подразделять выставки?
Перечислите виды заграничных паспортов.
Раскройте понятие «виза».
Перечислите виды приглашений, на основании которых оформляются визы.
Какую обязательную информацию содержит в себе приглашение?
Перечислите виды виз.

6. Перечислите 6 основных этапов взаимодействия турагента с туроператором.
Назовите основную цель рекламных туров. Для кого организуются рекламные туры?
Рекламные туры классифицируют по целям организации. Перечислите известные виды рекламных туров (раскрывая суть определения).
Перечислите документы которые исполнитель (турфирма) обязан передать потребителю (туристу) не позднее 24 часов до выезда по туристскому маршруту.
Раскройте понятие «туристский ваучер».
Перечислите виды ваучеров.
Раскройте понятие «технологическая карта туристского маршрута». Опишите содержание этого документа.

7. Перечислите 5 пунктов отражающих основные моменты по которым Исполнитель несет ответственность перед Потребителем, в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».
В каких случаях Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед Потребителем?
Перечислите основные правила оформления претензии.
Перечислите три основные группы на которые принято условно подразделять претензии туристов.
Перечислите основные правила оформления ответа на претензию туриста.

8. Раскройте понятие «Таможенный контроль»
Раскройте понятие «Таможенные формальности»
Раскройте понятие «Декларирование»
Раскройте понятие «Зелёный коридор»
Раскройте понятие «Красный коридор»;
Перечислите формы таможенного контроля;
Раскройте понятие «Туристская анимация»
Перечислите виды туристской анимации
Перечислите функции туристской анимации
Перечислите цели туристской анимации

5.4. Перечень видов оценочных средств

тестирование
устный опрос
письменный опрос
дифференцированный зачет

Приложение. МДК.01.02 Изучение основ делопроизводства

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

ТЕСТ 1.
Выберите верное утверждение
1. Требования к оформлению организационно-распорядительных документов устанавливает ГОСТ Р 6.30 – 2003.
2. В приложении к ГОСТ Р 6.30 – 2003 даны образцы бланков документов.
3. В организации по усмотрению руководства должна быть разработана индивидуальная инструкция по делопроизводству.
4. Организационно-правовые документы, как правило, подлежат утверждению.
5. В организационно-правовые документы можно вносить изменения.
Выберите правильный ответ.
К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.
1. В состав организационно-правовых документов не входит…
а) устав организации
б) штатное расписание
в) приказ
2. Какие распорядительные документы может издавать Президент Российской Федерации?
а) указы
б) распоряжения
в) постановления
3. Должностная инструкция сотрудника…
а) подлежит утверждению
б) не утверждается
в) утверждается по усмотрению руководителя
4. Какой нормативный документ определяет обязанности сотрудника?
а) Штатное расписание
б) Устав предприятия
в) Должностная инструкция
5. Типовые документы носят … характер
а) обязательный
б) рекомендательный
в) ознакомительный
6. В каком падеже формулируется заголовок к тексту должностной инструкции?
а) в именительном
б) в родительном
в) в предложном
7. Какой документ не является разновидностью копии?
а) черновик
б) отпуск
в) дубликат
8. Документ, выдаваемый взамен утерянного и имеющий силу подлинника, называется…
а) копия
б) отпуск
в) дубликат
9. Документ, окончательно оформленный и подписанный, называется…
а) подлинник
б) отпуск
в) дубликат
10. Изменения и дополнения в должностную инструкцию вносятся…
а) докладной запиской
б) приказом руководителя
в) справкой согласования
Вставьте пропущенные в тексте слова.
1. ОКУД – Общероссийский классификатор _____.
2. Устав организации – правовой акт, определяющий_____.
3. Должностная инструкция – правовой акт, издаваемый организацией в целях регламентации организационно-правового положения работника, его
_____, _____, _____ и обеспечивающий условия для его эффективной работы.
4. Правила внутреннего трудового распорядка – это правовой акт, регламентирующий _____.
5. Документы классифицируют:
по видам: организационно-распорядительные, _____, по личному составу;
по форме: индивидуальные, _____, табличные, текстовые, анкетные, трафаретные;
по происхождению: официальные и _____;
по месту происхождения: _____ и внутренние;

по срокам хранения: постоянного срока хранения, временного (_____), временного (_____);
по гласности: секретные и _____;
по средствам фиксации: рукописные, _____, графические, _____, фотокинодокументы;
по стадиям создания: оригиналы, черновики, _____, _____, _____, дубликаты;
по срочности: _____ и несрочные;
по наименованию: _____.

ТЕСТ 2.
Выберите верное утверждение
1.Служебное поле документа предназначено для нанесения специальных изображений
2. Постоянный реквизит – реквизит, нанесенный при изготовлении бланка
3. Переменный реквизит наносится при составлении документа
4. Левое поле может быть увеличено
5. Страницы документа можно нумеровать на нижнем поле листа
6. Установлено два варианта расположения реквизитов на бланках
7. На бланках оформляется только первая страница документов
8.Реквизиты бланка организации субъекта РФ можно оформить только на национальном языке
9.На бланке можно поместить сокращенное название организации, даже если оно не закреплено в Уставе этой организации
10. Документ не может содержать более четырех адресатов
11. Документ может быть утвержден должностным лицом
12. В конце заголовка к тексту документа точка не ставится
13. К документам, оформленным на формате А5, заголовок к тексту не составляется
14. Текст документа на формате А4 оформляется через полтора интервала
15. Текст документа может быть представлен в форме таблицы
16. Количество листов в приложении к тексту не указывается
17. В расшифровке подписи инициалы всегда стоят до фамилии
18. Документы финансового характера могут иметь две подписи
19.Отметка об исполнении документа проставляется в левом нижнем углу первого листа документа

20.Отметка о поступлении проставляется только на присылаемых (входящих) документах
Выберите правильный ответ.
К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.
1. Листы нумеруются…
а) посередине нижнего поля листа
б) посередине верхнего поля листа
в) в правом верхнем углу
2. Нумерация страниц оформляют так…
а) 25
б) -25-
в) стр.25
3. Сколько существует положений табулятора
а) 6
б) 8
в) 4
4. От нулевого положения табулятора оформляют…
а) наименование вида документа
б) адресат
в) гриф утверждения
5. Каким интервалом отделяют друг от друга реквизиты при оформлении документа на формате А4?
а) одинарным
б) двойным
в) тройным
6. Какой реквизит не входит в состав бланка письма?
а) справочные данные об организации
б) место издания
в) ссылка на номер и дату входящего документа
7. Должностной бланк является разновидностью
а) общего бланка
б) бланка письма
в) бланк конкретного вида документа
8. Может ли министр подписать документ, оформленный на должностном бланке заместителя министра?
а) может
б) не может

в) по желанию
9. Реквизит «справочные данные об организации» оформляют
а) только на бланках письма
б) на всех бланках
в) только на бланке конкретного вида документа
10. На бланке субъектов РФ реквизиты оформляются:
а) только на русском языке
б) только на национальном языке
в) на двух языках: русском и национальном
11. Дата документа оформляется:
а) 23.12.2018
б) 23.XII.2018
в) 23.12.10
12. При адресовании должностному лицу инициалы ставят…
а) до фамилии
б) после фамилии
в) по усмотрению секретаря
13. Место издания документа оформляется так
а) г.Кострома
б) Кострома
в) гор. Кострома
14. Служебное письмо может содержать не более
а) четырех адресатов
б) двух адресатов
в) трех адресатов
15. Заголовок к тексту составляется к документам, оформленным…
а) на формате А4
б) на формате А5
в) на любом формате
16. Текст документа на формате А4 оформляют.
а) через один интервал
б) через полтора интервала
в) через два интервала

17. Резолюцию оформляет…
а) руководитель
б) секретарь
в) исполнитель
18. В реквизите «подпись» инициалы ставят…
а) до фамилии
б) после фамилии
в) не имеет значения
19. Отметка о поступлении оформляется…
а) на поступающих документах
б) на отправляемых документах
в) на всех документах
20. Результат рассмотрения документа руководителем оформляется…
а) грифом утверждения
б) резолюцией
в) грифом согласования
Вставьте пропущенные в тексте слова.
1. Формуляр документа – это набор _____ официального письменного документа, расположенных в определенной _____.
2. Бланк документа – это набор _____, идентифицирующий _____ официального письменного документа.
3. Если текст документа на формате А4 напечатан через полтора интервала, реквизиты отделяю друг от друга _____ интервалами.
4. Реквизит «справочные данные об организации» оформляют только в бланке _____.
5. Датой документа является дата его _____ или _____.
6. Утверждение – это особый способ _____ документа после его _____, санкционирующий распространение действия документа на определенный круг лиц, граждан, организаций.
7. Резолюция – это _____ на документе, сделанная _____ и содержащая принятое _____.
8. Заголовок к тексту документа оформляется в _____ или _____ падеже.
9. Реквизит «отметка об исполнении документа и направлении его в дело» оформляется в _____ части нижнего поля _____ листа документа

10. Отметку о поступлении документа проставляют в _____ нижнем углу _____ листа документа.

ТЕСТ 3.
Выберите верное утверждение
1. Решение издается на основе коллегиального руководства
2. Текст приказа по основной деятельности , как правило, состоит из двух частей
3.Констатирующая часть текста в приказе по основной деятельности может отсутствовать
4. Пункты текста приказа в распорядительной части нумеруются арабскими цифрами
5.Приказы по основной деятельности и по личному составу имеют общую нумерацию
6.Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста приказа самостоятельно не оформляется
7.Заголовок к тексту приказа по основной деятельности формулируется в
родительном падеже
8.Приказ по основной деятельности, как правило, подписывает руководитель организации
9. Постановления и решения имеют одну подпись
10. Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания
Выберите правильный ответ.
К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.
1. Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия
а) решение
б) приказ
в) постановление
2. Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства
а) приказ
б) решение
в) распоряжение
3. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа
а) из двух
б) из одной
в) из трех
4. Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают
а) в именительном падеже
б) в родительном падеже
в) в дательном падеже
5. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит

а) гриф утверждения
б) заголовок к тексту
в) номер документа
6. Приказ по основной деятельности подписывает
а) руководитель
б) секретарь
в) исполнитель
7. Постановление подписывает
а) руководитель
б) секретарь
в) руководитель и секретарь коллегиального органа
8. Приказ по основной деятельности оформляют
а) на бланке письма
б) на бланке конкретного вида документа
в) на должностном бланке
9. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в следующем написании
а) ПРИКАЗВАЮ
б) приказываю
в) Приказываю
10. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом
а) ПРЕДЛАГАЮ
б) РЕШАЕТ
в) ПОСТАНОВЛЯЕТ

Вставьте пропущенные в тексте слова.
1. Организационно-распорядительный документ — это вид письменного документа, в котором фиксируются _____ административных и организационных вопросов, а также вопросов _____, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий и организаций, их подразделений и должностных лиц.
2. Постановление — это правовой акт, принимаемый высшими или некоторыми центральными органами

_____ власти, действующими на основе _____ управления, в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил
3. Решение — это распорядительный документ, который является правовым актом, принимаемым _____ власти.
4. Распоряжение — это _____ управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенного должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий _____ силу для граждан и организаций, которым распоряжение адресовано.
5. Приказ — это правовой акт, издаваемый _____ организации, действующей на основе _____.
6. Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей - _____ и _____.
7. В зависимости от вида документа распорядительная часть начинается словами:
_____— в постановлении; _____ — в решении;
_____ — в распоряжении; _____ — в приказе.
8. Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста распорядительного документа самостоятельно _____.
9. Текст распорядительного документа должен иметь заголовок, который формулируется в _____ падеже.
10. Приказы и распоряжения подписывает _____ или _____.
11. Постановления и решения имеют две подписи — _____ и _____ коллегиального органа.
12. Распорядительные документы вступают в силу с момента их _____ или доведения до сведения.

ТЕСТ 4.
Выберите верное утверждение
1. Решение издается на основе коллегиального руководства
2. Текст приказа по основной деятельности , как правило, состоит из двух частей
3.Констатирующая часть текста в приказе по основной деятельности может отсутствовать
4. Пункты текста приказа в распорядительной части нумеруются арабскими цифрами
5.Приказы по основной деятельности и по личному составу имеют общую нумерацию
6.Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста приказа самостоятельно не оформляется
7.Заголовок к тексту приказа по основной деятельности формулируется в родительном падеже
8.Приказ по основной деятельности, как правило, подписывает руководитель организации
9. Постановления и решения имеют одну подпись
10. Распорядительные документы вступают в силу с момента их подписания
Выберите правильный ответ.
К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.
1. Распорядительный документ, который издается на основе единоначалия
а) решение
б) приказ
в) постановление
2. Распорядительный документ, который издается на основе коллегиального руководства
а) приказ
б) решение
в) распоряжение
3. Из скольких составных частей, как правило, состоит текст распорядительного документа
а) из двух
б) из одной
в) из трех
4. Фамилию и должность исполнителя в распорядительной части текста приказа по основной деятельности указывают
а) в именительном падеже
б) в родительном падеже
в) в дательном падеже
5. В состав реквизитов приказа по основной деятельности не входит реквизит
а) гриф утверждения
б) заголовок к тексту
в) номер документа
6. Приказ по основной деятельности подписывает
а) руководитель
б) секретарь
в) исполнитель
7. Постановление подписывает
а) руководитель
б) секретарь

в) руководитель и секретарь коллегиального органа
8. Приказ по основной деятельности оформляют
а) на бланке письма
б) на бланке конкретного вида документа
в) на должностном бланке
9. Слово «приказываю» в тексте приказа по основной деятельности оформляют в следующем написании
а) ПРИКАЗВАЮ
б) приказываю
в) Приказываю
10. Распорядительная часть в распоряжении начинается словом
а) ПРЕДЛАГАЮ
б) РЕШАЕТ
в) ПОСТАНОВЛЯЕТ

Вставьте пропущенные в тексте слова.
1. Организационно-распорядительный документ — это вид письменного документа, в котором фиксируются _____ административных и организационных вопросов, а также вопросов _____, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий и организаций, их подразделений и должностных лиц.
2. Постановление — это правовой акт, принимаемый высшими или некоторыми центральными органами _____ власти, действующими на основе _____ управления, в целях разрешения наиболее важных и принципиальных задач, стоящих перед данными органами, и установления стабильных норм, правил— это распорядительный документ, который является правовым актом, принимаемым _____ власти.
4. Распоряжение — это _____ управления государственного органа, имеющий властный характер, изданный в рамках присвоенного должностному лицу, государственному органу компетенции, имеющий _____ силу для граждан и организаций, которым распоряжение адресовано.
5. Приказ — это правовой акт, издаваемый _____ организации, действующей на основе _____.
6. Текст распорядительного документа чаще всего состоит из двух взаимозависимых частей - _____ и _____.
7. В зависимости от вида документа распорядительная часть начинается словами: _____— в постановлении; _____ — в решении; _____ — в распоряжении; _____ — в приказе.
8. Реквизит «отметка о наличии приложения» после текста распорядительного документа самостоятельно _____.
9. Текст распорядительного документа должен иметь заголовок, который формулируется в _____ падеже.
10. Приказы и распоряжения подписывает _____ или _____.
11. Постановления и решения имеют две подписи — _____ и _____ коллегиального органа.
12. Распорядительные документы вступают в силу с момента их _____ или доведения до сведения.

ТЕСТ 5.
Выберите верное утверждение

1. В кратком протоколе приводятся тексты выступлений
2. Датой протокола является дата проведения заседания
3. В протоколе обязательно указывается количество присутствующих
4. В тексте протокола может отсутствовать пункт ВЫСТУПИЛИ
5. В протоколе указываются результаты голосования
6. Протокол составляется в одном экземпляре
7. Протокол подписывают председатель и секретарь коллегиального органа
8. На расширенных заседаниях состав присутствующих указывается количественно
9.Выписка из протокола удостоверяется оформлением реквизита «отметка о заверении копии»
10.Датой выписки из протокола является дата, указная как дата подписания протокола
Выберите правильный ответ.
К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.
1. Датой протокола является
а) дата заседания
б) дата оформления
в) дата подписания
2. Из скольких частей состоит текст протокола
а) одной
б) двух
в) трех

3. Вопросы повестки дня в протоколе формулируются
а) в именительном падеже
б) в предложном падеже
в) в винительном падеже
4. Протокол подписывает
а) руководитель
б) секретарь
в) председатель и секретарь коллегиального органа
5. Какая часть в схеме построения основной части протокола может отсутствовать
а) СЛУШАЛИ
б) ВЫСТУПИЛИ
в) ПОСТАНОВИЛИ
6. Протокол оформляют
а) в одном экземпляре
б) в двух экземплярах
в) в трех экземплярах
7. Датой выписки из протокола является
а) дата оформления протокола
б) дата, указанная в отметке о заверении копии
в) дата подписания протокола
8. Выписку из протокола подписывает
а) руководитель
б) заведующий канцелярией
в) секретарь, оформивший выписку
9. Как оформляются в тексте протокола, присутствующие, если их 22 человека
а) Присутствовали: 22 человека (список прилагается)
б) Присутствовали: перечисляются фамилии присутствующих в алфавитном порядке
в) Присутствовали: 22 человека
10. Протоколы утверждаются
а) всегда
б) утверждению подлежат некоторые виды протоколов
в) по указанию руководителя

Вставьте пропущенные в тексте слова.

1. В зависимости от полноты освещения хода заседания протоколы могут быть _____ и _____
2. Текст протокола состоит из двух частей: вводной и _____.
3. Количество _____ указывается обязательно, так как от этого зависит кворум при принятии решения голосованием
4. На расширенных заседаниях с большим числом присутствующих их состав указывается _____
5. Каждый вопрос повестки дня _____ арабскими цифрами, оформляется с красной строки и формулируется в _____ падеже.
6. Каждый пункт повестки дня строится по схеме: _____, _____, _____.
7. Если вопрос не обсуждался, пункт _____ может отсутствовать.
8. Протокол оформляется в _____ экземпляре
9. Выписка из протокола удостоверяется оформлением реквизита _____.
10. Датой выписки из протокола является дата, указанная _____.

ТЕСТ 6.

Выберите верное утверждение

1. Внутренняя докладная записка оформляется на бланке организации
2. Текст докладной записки содержит только обстоятельное изложение вопроса
3. Внутреннюю докладную записку подписывает составитель
4. Адресант в докладной записке указывается в именительном падеже
5. В адресате докладной записки указывают только фамилию

Выберите правильный ответ.

К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.

1. Внутреннюю докладную записку подписывает
а) составитель
б) руководитель подразделения
в) секретарь
2. В скольких экземплярах оформляется внешняя докладная записка
а) в одном
б) в двух

в) в трех
3. Реквизиты объяснительной записки по поводу объяснения поступка аналогичны
а) внутренней докладной записки
б) внутренней справки
в) служебному письму
4. Текст докладной записки, как правил состоит
а) из одной части
б) из двух частей
в) из трех частей
5. В состав реквизитов внешней докладной записки не входит
а) заголовок к тексту
б) печать
в) подпись
Вставьте пропущенные в тексте слова.
1. Докладная записка – документ, адресованный _____ по конкретной теме с _____ и предложениями по ней.
2. Внешнюю докладную записку, адресованную в вышестоящую организацию, подписывает _____
3. Внутреннюю докладную записку составляет и подписывает _____.
4. Реквизиты внутренней докладной записки:
- адресат (в дательном падеже)
- _____ (в родительном падеже)
- наименование вида документа
- текст
- отметка о наличии приложения (в случае необходимости)
- дата
- _____
5. Реквизиты внешней докладной записки:
- наименование организации – автора документа
- наименование вида документа
- _____
- индекс
- место составления документа
- _____
- заголовок к тексту
- текст
- отметка о наличии приложения
- _____
- отметка об исполнении и направлении документа в дело

ТЕСТ 7.
Выберите верное утверждение
1. Текст служебного письма может быть простым
2. Тон служебного письма зависит от его содержания
3.В трафаретном тексте не следует начинать текст со свободного места, отведенного для переменной информации
4. В служебном письме текст пишется от 1-го лица множественного числа
5. Выделят присылаемые и отправляемые письма
6. Служебное письмо можно оформить на формате А5
7. Максимальное количество адресатов в письме - 4
8. Максимальный объем письма – 2 листа
9. Служебное письмо может иметь две подписи

10. Служебное письмо могут удостоверять печатью
Выберите правильный ответ.
К каждому заданию даны 3 варианта ответа, из которых только один верный. В бланке ответов поставьте под номером задания букву ответа, который на ваш взгляд является правильным.
1. Текст служебного письма составляется от
а) 1-го лица множественного числа
б) 2-го лица единственного числа
в) 3-го лица множественного числа
2. Реквизит «ссылка на номер и дату входящего документа» оформляется
а) во всех письмах
б) в ответных письмах
в) в инициативных письмах
3. Руководитель и главный бухгалтер подписывают
а) письмо-извещение

б) рекламное письмо
в) гарантийное письмо
4. В состав реквизитов служебного письма не входит
а) адресат
б) название вида документа
в) подпись
5. Текст служебного письма можно оформить на формате А5, если
а) нет бланка формата А4
б) текст письма не превышает 6 строк
в) есть соответствующие указания руководителя
6. Сколько бланков потребуется, если служебное письмо направляется в два адресата
а) один
б) два
в) три
7. Максимальный объем служебного письма
а) одна страница
б) две страницы
в) три страницы
8. Печатью удостоверяется
а) письмо-напоминание
б) письмо-приглашение
в) гарантийное письмо
9. Отметка о поступлении документа в организацию проставляется
а) на всех документах
б) только на присылаемых
в) по усмотрению секретаря
10. В письме отметка о поступлении документа проставляется
а) в правом нижнем углу первого листа документа
б) в левом нижнем углу последнего листа документа
в) на любом свободном месте
Вставьте пропущенные в тексте слова.
1. Текст письма должен быть простым, т.е. касаться _____ вопроса.
2. Текст письма, как правило, состоит из двух частей. В первой части дается _____, во второй части _____.
3. Текст письма может состоять из одной _____ части.
4. Письмо можно оформить на формате А5, если текст содержит не _____ строк.
5. Служебное письмо – это единственный документ, который не имеет _____ документа.
6. Максимальное количество адресатов в письме- _____ .
7. Как правило, максимальный объем письма - _____ листа, вторая страница оформляется на _____ листе.
8. Письма финансового характера должны иметь _____ подписи.
9. Реквизиты служебного письма:
- реквизиты бланка письма;
- адресат;
- резолюция;
- _____;
- текст;
- отметка о наличии приложения;
- _____;
- оттиск печати;
-отметка об исполнителе;
-отметка об исполнении документа и направлении его в дело;
- _____(только для входящих писем.)

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:
1. Документирование: понятие, функции.
2. Документ: понятие, назначение, признаки документа.
3. Унификация и стандартизация документов: понятие, сущность.
4. Формуляр – образец организационно – распорядительного документа
5. Общие сведения о реквизитах.
6. Виды бланков документов, их характеристика
7. Требования к оформлению реквизитов организационно – распорядительных документов.
8. Организационные документы: понятие, назначение, виды.
9. Распорядительные документы: понятие, назначение, виды.
10. Положение как организационный документ: определение, назначение, разделы.

11. Должностная инструкция как организационный документ: определение, назначение, разделы.
12. Правовой акт как распорядительный документ: определение, виды.
13. Электронные документы: виды, назначение.
14. Информационно –справочные документы: понятие, назначение, виды.
15. Документы по личному составу: понятие, назначение, виды.
16. Служба документационного обеспечения управления: назначение, функции.
17. Организация приема документов.
18. Организация рассмотрения документов.
19. Организация регистрации документов.
20. Номенклатура дел: понятие, сущность.
21. Требования к формированию дел в делопроизводстве.
22. Нормативные требования по созданию условий для долговременного хранения документов на различных носителях.
23. Нормативно-методическое обеспечение работ по подготовке документов к долговременному хранению.
24. Определение сроков хранения документов.
25. Понятие государственной тайны и конфиденциальности учрежденческой информации.
26. Ответственность сотрудников и их руководителей за сохранность документов в период их исполнения и оперативного хранения.
27. Понятия "опись дела". Порядок составления и оформления описей на дела постоянного, временного сроков хранения, на дела по личному составу.
28. Учет выдачи дел и документов во временное пользование.

5.2. Темы письменных работ

1. Эволюция различных видов документов.
2. Достоинства и недостатки выбора различных форм СДО.
3. Характеристика и структура службы «Управление делами».
4. Характеристика и структура службы «Общий отдел».
5. Характеристика работы секретаря-референта.
6. Особенности и регламентация документооборота в различных учреждениях.
7. Достоинства и недостатки различных форм регистрации документов.
8. Формы контроля исполнения документов.
9. Значение контроля исполнения документов.
10. Особенности отечественного делопроизводства.
11. Номенклатура дел.
12. Правовая регламентация оформления управленческих документов.
13. Характеристика и значение отдельных видов реквизитов: … (наименование реквизита).
14. Виды и оформление организационных документов.
15. Виды и оформление распорядительных документов.
16. Виды и оформление информационно-справочных документов.
17. Виды и оформление личных документов.
18. Значение служебных писем в управленческой деятельности.
19. Особенности составления текстов служебных писем.
20. Экспертиза ценности документов.
21. Нормативно-методические документы, регламентирующие работу с обращениями граждан.
22. Значение компьютеризации документооборота для работы службы ДОУ.

5.3. Фонд оценочных средств

Вопросы для устного опроса

Вариант 1
1. Международное регулирование туризма.
2. Технология разработки турпродукта.
3. Факторы, влияющие на цену турпродукта

Вариант 2
1. Виды турагентской деятельности и функции турагента
2. Тур, турпакет, турпродукт: понятие, характеристика
3. Составьте набор основных услуг инклюзив – тура, включив дополнительные услуги.

Вариант 3
1. Туруслуга, турпродукт: понятие, характеристика.
2. Структура туристского рынка.
3. В стоимость тура входят: авиаперелет, трансфер, отель Orpheus, страховка медицинская (спорт/горные лыжи). Базовая цена тура – 61146 рублей (860€). Однако для посещения Болгарии требуется национальная виза, оформление которой туристы заказывают через турагента у туроператора. Стоимость данной услуги 65€. Определите итоговую стоимость тура.

Вариант 4
1. Технология разработки турпродукта.
2. Выставочная деятельность турфирмы.
3. Определите комиссионное вознаграждение за реализацию тура. Комиссия по туру составляет 11%, базовая цена тура – 61 146 рублей, а итоговая стоимость тура с учетом доплаты за туристические визы – 70389 рублей

Вариант 5
1. Расчет стоимости турпродукта.
2. Реклама в туризме. Основные принципы рекламы в туризме.
3. Перечислите преимущества покупки пакета туристских услуг перед приобретением отдельных туристских услуг.

Вариант 6
1. Нерекламные методы продвижения турпродукта.
2. Взаимоотношения туроператора с турагентом. Агентское соглашение.
3. Фирма - турагент отказывается предоставить информацию (хотя бы название) о компании - туроператоре, ссылаясь на коммерческую тайну. Правомерно ли это?

Вариант 7
1. Этапы проведения рекламной кампании турфирмы.
2. Турпакет, структура, характеристика. Заказной тур.
3.Если турист оплачивает страховку в офисе туристской фирмы, должен ли он в случае наступления страхового события предъявить претензии з неполученную или полученную в ненадлежащем объеме помощь по страховке туристскому предприятию? Несет ли туристская фирма в этом случае солидарную ответственность?

Вариант 8
1. Этапы разработки турпродукта.
2. Телевизионная реклама, характеристика, достоинства и недостатки.
3. Турист, не удовлетворенный условиями путешествия, по возвращении домой обратился с исковым заявлением в народный суд. Имеет ли он на это право, ведь существуют промежуточные инстанции (Комитет по туризму администрации края, Комитет по защите прав потребителей)? Каков оптимальный порядок прохождения жалобы, независимо от ее содержания?

5.4. Перечень видов оценочных средств

тестирование
устный опрос
письменный опрос
дифференцированный зачет

Приложение. МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Тестовые задания
I вариант
1. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии:
«вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующей ситуации: В сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца.
Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам всеобъясню»?
2. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?
3. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:
а) эффективного общения;
б) неэффективного общения.

4. Аргументы применяют с целью:
а) защиты своих взглядов и намерений;
б) доказательств своего превосходства;
в) уговоров партнера что-либо сделать.
5. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?
а) кооперация;
б) конкуренция.
6. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?
а) монологическое общение;
б) диалогическое общение.
Ответ поясните.
7. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:
а) культурные различия;
б) социально-возрастные различия;
в) половые различия.
8. В результате применения приема «золотые слова»:
а) возникают положительные эмоции у собеседника;
б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
г) возникает атмосфера уважения;
д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
е) все ответы верные;
ж) все ответы неверные.
9. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:
а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
б) информация, приводящая к двусмысленности;
в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
г) большой объем информации;
д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.
10.Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:
а) конкуренции;
б) сотрудничества;
в) компромисса;
г) приспособления.
11.Успех переговоров определяет:
а) знание предмета обсуждения;
б) владение техникой ведения переговоров;
в) умение перебивать собеседника.
12.К позитивным функциям конфликта относятся:
а) получение новой информации об оппоненте;
б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе;
в) стимулирование к изменениям и развитию.
13.Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, - это:
а) конфликт по горизонтали;
б) конфликт по вертикали;
в) конфликт смешанного типа.
14.Информационно-коммуникативнвя функция общения заключается:
а) в восприятии и понимании другого человека;
б) в любом виде обмена информацией между участниками общения;
в) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.
15. Мораль - это
а) профессионально-этические нормы и стандарты;
б) система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания;
в) требования к личности, к ее поведению и поступкам.
16. Этикет — это:
а) наука о морали;
б) манера поведения;
в) общая культура.

17. Кем был впервые введен термин «этика»:
а) Цицероном;
б) Архимедом;
в) Аристотелем;
г) Сократом.

18. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
а) женщины;
б) мужчины;
в) младшие по возрасту;
г) младшие по положению (подчиненный).
19. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?
20. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:
а) образование;
б) социальный статус;
в) внешний вид;
г) возраст;
д) манера поведения;
е) все ответы верные;
ж) все ответы неверные.
21. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:
а) многословие одного из партнеров;
б) коммуникативные барьеры;
в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
г) бестактность;
д) неконтролируемость эмоционального состояния;
е) все ответы верные;
ж) все ответы неверные.
22. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон —это:
а) компромисс;
б) сотрудничество;
в) избегание;
г) соперничество;
д) приспособление.
23. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
б) демонстрируйте свое превосходство;
в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
д) старайтесь как можно чаще обращать внимание па отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»
24. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:
а) преувеличивать свои заслуги;
б) обрушивать на партнера множество претензий;
в) исходить из добрых намерений партнера;
г) видеть все только со своей позиции;
д) учитывать интересы партнера по общению;
е) критически оценивать партнера.
25.Закончите фразу: «Деловой мужчина не должен выглядеть…»
а) уверенным в себе;
б) элегантным;
в) лишенным вкуса
г) аккуратным
д) надежным
26.Высота каблуков женских деловых туфель
а) не должна превышать 15 см
б) не должна превышать 7 см
в) деловые туфли должны быть без каблуков
27.Длина пиджака мужского костюма корпоративного стиля
а) до середины бедра
б) до коленей
в) до кистей опущенных рук
IIвариант
1. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующем примере:
«Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту.

2. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

3. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:
а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
д) сосредоточен на своих личных проблемах.
4. Сильные аргументы лучше приводить:
а) только в конце диалога;
б) в середине диалога;
в) в начале диалога;
5. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей —это:
а) конкуренция;
б) кооперация.
6. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?
а) монологическое общение;
б) диалогическое общение.
7. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению:
а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
е) все ответы верные;
ж) все ответы неверные.
8. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:
9. а) «золотые слова»;
б) «зеркало отношений»;
в) «терпеливый слушатель».
10. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:
а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
в) небрежность и неточность формулировок;
г) внимание к невербальному поведению партнера;
д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;
е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.
10.Стиль поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе - это стиль:
а) компромисса;
б) конкуренции и соперничества;
в) сотрудничества;
г) уклонения.
11.Предметом делового общения является:
а) интерес;
б) конфликт;
в) дело.
12.Наиболее распространенные типы конфликтов
а) конфликты по горизонтали;
б) конфликты по вертикали;
в) конфликты смешанного типа.
13.Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой:
а) конфликт внутриличностный
б) конфликт межличностный
в) конфликт между организациями или группами
14.Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта - это
а) интервью;
б) деловая беседа;
в) деловые переговоры.
15. Мораль - это
а) профессионально-этические нормы и стандарты;
б) система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания;
в) требования к личности, к ее поведению и поступкам.
16. Нормами этикета являются:
а) упорство, настойчивость;
б) принципиальность, беспрекословность;

в) вежливость, тактичность.
17. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:
а) «этика»;
б) «нравственность»;
в) «мораль».
А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
В. Наука, изучающая нравственность.
18. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?
19. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин:
а) отличаются по размеру;
б) не отличаются;
в) отличаются по цвету;
г) отличаются за счет «украшательств».
20. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберите?
21. Конфликтная ситуация — это:
а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
б) накопившиеся противоречия;
в) стечения обстоятельств.
22. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
а) сотрудничеству;
б) компромиссу;
в) избеганию;
г) соперничеству;
д) приспособлению.
1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.
23. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
б) демонстрируйте свое превосходство;
в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
д) старайтесь как можно чаще обращать внимание па отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»
24. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:
а) компромисс;
б) сотрудничество;
в) избегание;
г) приспособление;
д) соперничество.
25. Что не является проявлением хороших манер?
а) умение контролировать свои поступки
б) громкая речь
в) тактичность
г) сдержанность
д) скромность
26. Выберите вариант мужского костюма, наименее подходящий для повседневного применения.
а) синий
б) черный
в) бордо
г) темно-серый
д) болотно-зеленый
27.Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный.
а) брючный костюм
б) босоножки
в) непокрытые лаком ногти
г) отсутствие макияжа
д) кейс

е) плащ

Вопросы к дифференцированному зачету:
1. Роль этики деловых отношений в создании репутации организации.
2. Принципы этики деловых отношений
3. Кодекс профессиональной этики.
4. Соотношение понятий «мораль», «нравственность», «этика».
5. Обратная связь в деловом взаимодействии.
6. Этические аспекты приёмов манипулирования в деловом взаимодействии.
7. Этические аспекты внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, круглые столы, деловые встречи.
8. Презентационные умения, выработка доверия и конкурентоспособность.
9. Общая характеристика понятий «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
10. Современные этические проблемы.
11. Этические принципы деловых отношений.
12. Формирование системы этических норм.
13. Методы повышения этического уровня организаций.
14. Содержание профессиональной этики руководителя.
15. Этика решения конфликтных ситуаций.
16. Особенности делового общения.
17. Роль этики в деловом общении.
18. «Барьеры общения» и пути их преодоления.
19. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
20. Этика использования средств выразительности деловой речи.
21. Этические нормы телефонного разговора.
22. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.
23. Этикет приветствий и представлений.
24. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
25. Роль интонации и тембра голоса в устном общении

5.2. Темы письменных работ

1. Роль этикета в моей будущей профессии
2. Значение культуры речи в профессиональной карьере
3. Психология малой группы
4. Барьеры общения и их преодоление
5. Этикет знакомства
6. Визитная карточка в деловом общении
7. Особенности служебных взаимоотношений
8. Роль интонации и тембра голоса в устном общении
9. Деловые отношения и культура письменной речи
10. Функциональные стили письменной речи
11. Тактика проведения переговоров
12. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи
13. Эффективна деловая коммуникация
14. Роль межкультурной коммуникации в современном мире
15.Подготовка и проведение переговоров

5.3. Фонд оценочных средств

Контрольная работа 1
1 вариант:
1. Культура общения в сфере деятельности реставратора строительного.
2. Этикет в деловом общении.
3. «Абстрактные типы» собеседников
2 вариант:
1. Основные функции и структура общения
2. Виды межличностного общения
3. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
3 вариант:
1. Стили делового общения
2. Характеристика основных стратегий общения
3. Виды атрибуции

Контрольная работа 2
1 вариант:
1. Способы аргументации в деловых ситуациях
2. Основные правила поведенческого этикета в служебной обстановке.
3. Сущность рефлексивного слушания
2 вариант:

1. Вербальные и невербальные средства общения.
2. Общение как восприятие людьми друг друга.
3. Перечислите виды деловых писем.
3 вариант:

1. Культура общения в сфере деятельности реставратора строительного
2. Коммуникативная компетентность
3. Какие коммуникативные барьеры Вам известны?

5.4. Перечень видов оценочных средств

тестирование
контрольная работа
устный опрос
письменный опрос
дифференцированный зачет

Приложение. МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Что такое «мягкий блок»?
а) повышенная комфортность
б) текущее бронирование без предоплаты
в) авиабилеты на пиковые даты
2. Что такое «жесткий блок»?
а) экономичные условия перевозки
б) 100%-ная предоплата бронирования
в) авиарейс без питания на борту
3. Дайте расшифровку видов питания на туре:
а) HB
б) FB
в) BB
г) All inclusive
д) OR
е) Ultra All Inclusive
4. Из чего складывается цена турпакета? (лишнее вычеркнуть)
а) затраты на производство тура
б) цены конкурентов на аналогичный продукт
в) уровень спроса на данный турпродукт
г) комиссионное вознаграждение агента
д) экономическая и политическая ситуация в стране
е) топливный сбор
ж) имидж фирмы
5. Какой из видов туристской документации является бланком строгой финансовой отчетности?
а) туристский ваучер
б) путевка ТУР – 1
в) памятка туристу
г) лист бронирования

Тест 2
1. Назовите основные цели рекламы в туризме:
а) информативная
б) убеждающая
в) напоминающая
г) все указанные
2. Назовите основные этапы формирования сбытовой сети и перечислите 7 «Р».
3. Изобразите примеры схем рыночных каналов продвижения туристского продукта туроператора до потребителя.
4. Дайте определение понятию «Туроператорский каталог». Какие требования предъявляются к публикующейся в нем информации?
5. Выставочные мероприятия, по целям проведения классифицируют на:
а) торговые и информационно-ознакомительные
б) периодические, ежегодные, сезонные

в) универсальные, отраслевые, специализированные
г) региональные, межрегиональные, национальные, международные

Тест 3
1. Инициативный туроператор – это оператор:
а) на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в дестинации, используя прямые договора с поставщиками услуг
б) отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями
в) использующий определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)
г) специализирующийся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране, на определенном виде туризма)
2. К функциям туроператора не относится:
а) взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе
б) составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов
в) организация оперативного гостиничного облуживания туристов
г) рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям
3. Основные особенности индивидуального тура:
а) более высокая цена, высокая экономическая эффективность
б) более доступные, есть установленный порядок путешествия
в) более высокая цена, есть установленный порядок путешествия
г) более доступные, высокая экономическая эффективность
4. К преимуществам инклюзив-туров относится:
а) высокая степень независимости и самостоятельности, но более дорогая
б) наличие услуг, не интересующих клиентов
в) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно
г) комплектование услуг производится по желанию и при участии туриста
5. Туристский продукт (из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») - …
а) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
б) документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности
в) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта
г) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения
6. Размер финансового обеспечения для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере внутреннего туризма, не может быть менее:
а) 500 тыс. руб.
б) 10 млн. руб.
в) 30 млн. руб.
г) 100 млн. руб.
7. К результатам проектирования тура относится правильно составленная …
а) анимационная программа гостиницы
б) технологическая карата туристского путешествия
в) информационная карта туристского продукта
г) маршрутная карта транспортного предприятия
8. К обязательным требованиям к туристской услуге относится:
а) этичность обслуживания персонала
б) эргономичность
в) сохранность имущества туристов
г) соответствие назначении
9. При организации познавательных туров необходимо обеспечить:
а) обширную экскурсионную программу
б) размещение в гостиницах более высокого класса
в) посещение спортивных состязаний
г) наличие помещений для заседаний
10. К примерным требованиям к обслуживанию туристов на оздоровительно-восстановительных турах по коммерческому классу относится:
а) проживание в гостиницах 2-3 звезды, питание полупансион или завтрак с обширной развлекательной программой
б) проживание в гостиницах экономического класса и питание полупансион или завтрак
в) проживание в гостиницах высокого класса и питание полупансион
г) проживание в гостиницах 3-4 звезды и питание полный пансион с детским меню
11. К элементам договорного плана относится:
а) бронирование номеров гостиницы
б) основной предмет договора

в) рекламная кампания
г) организация чартерных рейсов
12. К правилам психологического подхода к ведению переговоров относится:
а) толерантность
б) самопрезентация

в) самоконтроль
г) инициативность
13. К основным видам соглашений с гостиничными предприятиями относятся:
а) договора-подряда
б) договора о квоте мест с гарантией заполнения 100 %
в) бессрочные договора
г) договора о квоте мест с гарантией заполнения 30-80 %
14. В договоре с предприятием питания должны быть отражены:
а) гарантийные обязательства
б) вид питания (шведский стол, обслуживание и т.д.)
в) сроки хранения продуктов питания
г) закупочные цены на сырье и полуфабрикаты предприятия питания
15. Договор с авиакомпанией может быть в форме:
а) соглашения о лизинге самолета
б) договора на квоту мест на регулярных авиарейсах
в) договора на оказание консалтинговых услуг
г) соглашения о текущем бронировании
16. К вариантам продажи блоков мест туроператором на чартер относится …
а) регулируемый блок мест
б) плавающий блок мест
в) свободный блок мест
г) мягкий блок мест
17. Договор между инициативным и рецептивным туроператором при организации инклюзив-тура обязательно должен включать:
а) информацию о достопримечательностях дестинации
б) перечень и последовательность посещения городов
в) перечень оборудования гостиниц и транспортного предприятия
г) даты национальных праздников и событий
18. Рецептивный туроператор – это оператор:
а) на приеме, которые комплектуют туры и программы обслуживания в дестинации, используя прямые договора с поставщиками услуг
б) отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими операторами или напрямую с туристскими предприятиями
в) использующий определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)
г) специализирующийся на определенном продукте или сегменте рынка (на определенной стране, на определенном виде туризма)
19. К функциям туроператора не относится:
а) продвижение и реализация туров потребителям через систему туроператоров
б) расчет стоимости тура и определение цены с учетом рыночной ситуации
в) обеспечение туристов всеми необходимыми материалами рекламно-сувенирного характера, специальным снаряжением и инвентарем
г) инженерно-техническое обслуживание средств транспорта (самолетов, автобусов, круизных лайнеров)
20. Основные особенности группового тура:
а) более высокая цена, высокая экономическая эффективность
б) более доступные, есть установленный порядок путешествия
в) более высокая цена, есть установленный порядок путешествия
г) более доступные, высокая экономическая эффективность
21. К недостаткам инклюзив-туров относится:
а) высокая степень независимости и самостоятельности, но более дорогая
б) наличие услуг, не интересующих клиентов
в) комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно
г) комплектование услуг производится по желанию и при участии туриста
22. Туристская путевка (из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ») - …
а) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих вРоссийской Федерации
б) документ, содержащий условия путешествия, подтверждающий факт оплаты туристского продукта и являющийся бланком строгой отчетности
в) комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта
г) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения

23. Размер финансового обеспечения для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере въездного туризма, не может быть менее:
а) 500 тыс. руб.
б) 10 млн. руб.
в) 30 млн. руб.
г) 100 млн. руб.
24. К результатам проектирования тура относится правильно составленный …
а) график загрузки предприятия – поставщика услуг

б) путевой лист транспортного предприятия
в) перечень туристских предприятий региона
г) комплекс досуговых мероприятий поставщика услуг
25. К обязательным требованиям к туристской услуге относится:
а) охрана окружающей среды
б) безопасность жизни и здоровья
в) сохранность имущества туристов
г) соответствие назначению
26. При организации деловых туров необходимо обеспечить:
а) комплексное освящение национальных особенностей и быта народа
б) размещение в гостиницах более высокого класса
в) посещение спортивных состязаний
г) фольклорные праздники
27. К примерным требованиям к обслуживанию семейных туристов на оздоровительновосстановительных турах по среднему классу относится:
а) проживание в гостиницах 2-3 звезды, питание полупансион или завтрак с обширной развлекательной программой
б) проживание в гостиницах экономического класса и питание полупансион или завтрак
в) проживание в гостиницах высокого класса и питание полупансион
г) проживание в гостиницах 3-4 звезды и питание полный пансион с детским меню
28. К элементам договорного плана относится:
а) продвижение продаж
б) сроки заключения договоров
в) бизнес-план
г) финансовый показатели партнера
29. К правилам психологического подхода к ведению переговоров относится:
а) эстетичность
б) дедукция
в) интернальность
г) аргументированность
30. К основным видам соглашений с гостиничными предприятиями относятся:
а) договора о частичной закупке с оплатой аванса
б) договора о квоте мест без гарантии заполнения
в) бессрочные договора
г) договора о твердом бронировании без оплаты
31. В договоре с предприятием питания должны быть отражены:
а) сроки повышения цен
б) количество рекламаций
в) вид гарантии
г) количество единовременно обслуживаемых туристов
32. Договор с авиакомпанией может быть в форме:
а) корпоративного соглашения
б) договора обмена
в) агентского соглашения
г) договора комиссии
33. К вариантам продажи блоков мест туроператором на чартер относится …
а) жесткий блок мест
б) оговоренный блок мест
в) ограниченный блок мест
г) расширенный блок мест
34. Договор между инициативным и рецептивным туроператором при организации индивидуальных заказных туров обязательно должен включать:
а) информацию о достопримечательностях дестинации
б) перечень оборудования гостиниц и транспортного предприятия
в) перечень услуг и их классность
г) основные даты национальных праздников
35. В набор технологической документации для каждого тура обязательно включаются:

а) справочные материалы по маршруту
б) договоренности с принимающими операторами или туристскими предприятиями
в) технический паспорт на определенный вид транспорта (теплоходы, поезда и т.д.)
г) информационный листок к путевке туристского путешествия
д) бланки путевок типовой формы ТУР-1 «Туристская путевка»
36. Технологическая карта туристского путешествия – это:
а) документ о правилах взаимодействия с поставщиками услуг на туры на договорной основе
б) документ об апробации тура на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов
в) документ, подтверждающий факт оплаты туристского продукта
г) документ, наглядно и лаконично дающий все необходимые для работы сведения и данные по туру
д) документ о рекламно-информационной деятельности для продвижения туристского продукта
37. Информационный листок к путевке туристского путешествия содержит следующие данные:

а) наличие мест в гостинице
б) вид и тип тур. путешествия, основного содержания программы обслуживания в путешествии
в) закупочные цены на сырье и полуфабрикаты предприятия питания
г) перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату
д) рекламный материал для продвижения туристского продукта
38. К существенным условиям договора с клиентом на приобретение тура относятся:
а) информация о потребительских свойствах турпродукта, программе пребывания, безопасности
б) варианты рекламных проспектов и буклетов
в) дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность
г) анимационная программа центров досуга и развлечения в дестинации
д) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты
39. Тексты памяток для туристов составляются в следующих случаях:
а) предварительного бронирования номеров гостиницы
б) размещения в гостиницах более высокого класса
в) при организации специализированных туров (приключенческих, спортивных для безопасности)
г) направления туристов в эндемические страны
д) организации чартерных рейсов
40. Прайс-листы туроператора в форме листовок, буклетов и каталогов – это:
а) информация о таможенном досмотре в аэропортах
б) информация о ценах на различные туристские услуги
в) реклама возможностей туроператора по путешествиям
г) материалы, освещающие особенности тура
д) информация о методе калькуляции себестоимости тура
41. В настоящее время известны визы в виде:
а) штампа
б) карточки
в) наклейки
г) прайс-листа
д) буклета
42. Мульти-визы …
а) дают право на постоянное пребывание в стране
б) не ограничивают количество поездок в страну
в) однократные визы
г) выдаются на короткие сроки для транзита по территории страны
д) двукратные визы
43. К визам для кратковременных посещений относятся:
а) учебные (студенческие) визы
б) частные (гостевые) визы
в) туристические визы
г) транзитные визы
д) рабочие визы
44. В список стран, в которые разрешен въезд без визы или виза ставится по прилету, входят:
а) Египет
б) Куба
в) Дания
г) Канада
д) Вьетнам
45. К обязательным документам для открытия Шенгенской визы (в Германию) относятся:
а) справка, подтверждающая родственные связи с гражданами (например, в Германии)
б) нотариально заверенная копия диплома о высшем образовании
в) Шенгенская анкета
г) копии паспортов всех близких родственников
д) финансовая гарантия: оригинал выписки о состоянии счета заявителя

46. При калькуляции себестоимости турпродукта учитываются следующие статьи расходов:
а) на экскурсионную программу
б) на питание
в) на спонсорскую помощь
г) на самопрезентацию
д) на проживание
47. К основным видам затрат туроператора относятся:
а) комиссионные (связанные с агентскими вознаграждениями)
б) персональные (связанные с выплатой персональных премий)
в) производственные (связанные с формированием турпродукта)
г) групповые (связанные с расходами на туристскую группу)
д) коммерческие (связанные с его продвижением и продажей)
48. К накладным затратам туроператора относятся:
а) представительские расходы
б) командировочные расходы

в) затраты по страхованию туристов в период поездки
г) затраты, связанные с разработкой новых направлений
д) затраты на оплату труда менеджеров
49. К коммерческим затратам, связанным с продвижением и продажей турпродукта, относятся:
а) услуги экскурсионных бюро и иных аналогичных организаций по экскурсионному обслуживанию
б) расходы, связанные с деятельностью точек реализации в качестве подразделений организации
в) затраты на рекламу
г) амортизация основных средств и нематериальных активов
д) расходы на канцтовары, приобретение бланков строгой отчетности
50. На цену турпродукта влияют следующие факторы
а) количество информации о достопримечательностях дестинации
б) сезонный характер предоставления услуг
в) класс обслуживания (степень комфортности)
г) доступность информации о национальных праздниках и событиях
д) формы обслуживания (групповой, индивидуальный тур)
51. Методы ценообразования:
а) коэффициентный метод ценообразования
б) ценообразование на основе маркетинга
в) ценообразование с ориентацией на уровень конкуренции
г) ценообразование на основе издержек
д) индексный метод ценообразования
51. К основным видам налогов и сборов, отчисляемых туроператорами в бюджеты относятся:
а) налог на операции с ценными бумагами
б) налог на добавленную стоимость
в) налог на пользование природными ресурсами
г) налог на прибыль
д) акцизный сбор
52. К основным видам информационных технологий в туроперейтинге относятся:
а) сотовая телефония
б) глобальные системы бронирования
в) рассылка туристской информации по электронной почте (direct-mail)
г) рассылка почтой рекламной информации
д) информация о достопримечательностях дестинации

Вопросы для дифференцированного зачета:
1. С чем связано возникновение бизнеса туроперейтинга на туристском рынке?
2. Назовите основные функции туроператора.
3. Деятельность туроператора на туристском рынке.
4. Типы туроперейтинга.
5. Особенности рецептивного туроперейтинга.
6. Деятельность инициативного туроперейтинга.
7. Роль оптовых туроператоров на международном туристском рынке.
8. Охарактеризуйте основные потребительские свойства туристского продукта.
9. Дайте определение понятий групповой и индивидуальный тур.
10. Охарактеризуйте основные классы обслуживания в туризме.
11. Преимущества и недостатки заказных и инклюзив–туров.
12. Дайте определение понятия «пакет–услуг».
13. Факторы ценообразования в туризме.
14. Расскажите о порядке составления программы обслуживания.
15. Что такое – поставщик услуг?
16. Договор туроператора с поставщиком услуг.

17. Договор с гостиничным предприятием.
18. Договор с предприятием питания.
19. Договор с автотранспортным предприятием.
20. Договор с авиакомпанией (регулярные авиарейсы).
21. Чартер (аренда самолета).
22. Договор с железной дорогой.
23. Договор с музеем и экскурсионной фирмой.
24. Что такое технологическая документация туров?
25. Информационный листок к путеводителю туристского путешествия.
26. Лист бронирования.
27. Памятка туриста.
28. Туристская путевка.
29. Туристский ваучер.
30. Договор с клиентом.
31. Виды паспортов российских граждан.
32. Виды виз.
33. Посольская анкета.

34. Особенности Шенгенской визы.
35. Что такое основные и дополнительные услуги?
36. Какие организации и предприятия участвуют в обслуживании туристов на туре?
37. Какова мера ответственности туроператора за обслуживание туристов на туре?
38. На какие моменты следует обращать внимание при выборе поставщика тура?
39. Для чего нужен договор с поставщиком услуг?
40. Что такое «отстойный рейс»?
41. Что такое «мягкий блок»?
42. Что такое «жесткий блок»?
43. Что такое «комбинированный блок»?
44. Что такое договор о квоте мест с гарантией заполнения 30–80%?
45. Что такое договор о квоте без гарантии заполнения?
46. Что такое договор о текущем бронировании?
47. Какие виды питания туристов вы знаете?
48. Охарактеризуйте следующие варианты питания: BB, HB, FB, All inclusive?
49. Назовите различные формы питания.
50. Что такое обслуживание «А ля карт»?
51. Что такое обслуживание «Табльдот»?
52. Что такое «Шведский стол»?
53. Какие виды приглашений и виз для приглашений в другую страну вы знаете?
54. В каких случаях оформляются национальные визы в страны шенгенского соглашения?
55. Какова ответственность туроператора и турагента за некачественные услуги и взаимоотношения при отказе туриста от путешествия?
56. Что относится к форс-мажорным обстоятельствам и как они отражаются в соглашении?

5.2. Темы письменных работ

1. Формирование сбытовой сети и подбор партнеров по сбыту в практике российских туроператоров.
2. Агентское соглашение: основные положения, требования, стандарты.
3. Нерекламные методы продвижения турпродукта.
4. Стимулирование продаж и пропаганда в туризме.
5. Специфика организации и проведения презентаций в туризме.
6. Организация туризма на постсоветском пространстве.
7. Организация туризма в России.
8. «Закон о защите прав потребителей» в сфере туристского обслуживания.
9. Групповые и индивидуальные туры: технология и особенности реализации.
10. Экскурсионно-познавательные туры.
11. Обучающие туры: технология организации.
12. Спортивно-экстремальный туризм в России и за рубежом.
13. Религиозные и паломнические туры: особенности организации и продвижения турпродукта.
14. Организация детских и молодежных туров.
15. Бизнес-планирование в туризме.
16. Автомобильные перевозки в международном туризме.
17. Железнодорожные перевозки в туризме.
18. Событийный туризм в практике турфирм.
19. Лидеры выездного туризма Российской Федерации.
20. Туроператоры въездного и внутреннего туризма в России.
21. Качество обслуживания в туризме.

22. Развитие делового и конгрессного туризма в России и за рубежом.
23. Культура как основа туристской мотивации.
24. Развитие системы владения отдыхом «таймшер» в России и за рубежом.
25. Самодеятельный туризм как альтернатива коммерциализации туризма.
26. Рекреационная сущность санаторно-курортного дела в России и европейских странах.
27. Перспективы развития туризма в Ростовской области.
28. Анимация в туризме.
29. Современные разработки в области приключенческого и экзотического туризма.
30. Анализ современного состояния международного рынка туристских услуг.

5.3. Фонд оценочных средств

Задание 1:
1. Какими в условиях рыночной экономики будут цены близких по составу и качеству услуг турпродукты и почему?
2. Назовите факторы, способные повлиять на цены товаров и услуг.
3. Как условия договора туроператора с поставщиком услуг влияют на характер зависимости затрат на оплату услуг данного поставщика от объема реализованного турпродукта?
4. Какие условия договора с поставщиками услуг позволяют туроператору снизить финансовые риски при переходе от высокого сезона к низкому?
5. Какой метод ценообразования турпродукта является оптимальным?
6. Играет ли величина себестоимости турпродукта какую-либо роль для туроператора в условиях рыночной экономики, когда цена турпродукта определяется соотношением спроса и предложения?
7. Почему туроператор в разные периоды времени в течение сезона продает турпродукт с разной рентабельностью?
8. Какие факторы приводят к сезонным колебаниям спроса на экскурсионный турпродукт?
9. Как величина надбавки к себестоимости турпродукта связана с величиной спроса на этот турпродукт?
Задание 2: Анализ ценообразования туроператоров. Составление схемы «Ценовая структура турпродукта».
Задание 3: Расчет проекта тура.
1. Выбрать вид турпродукта.
2. Выбрать состав услуг, включаемых в оплату.
3. Рассчитать стоимость тура на 2 чел на 7н/8дн с выбранными услугами.
4. Расчеты оформляются в виде таблицы:

Услуга	Комментарий по услуге/тариф	Кол-во	Стоимость услуги,$.
Авиаперевозка	Аэрофлот, экном-класс,300$/чел туда-обратно	2	600
Трансфер	Автобус турист. класса на 40 чел, аренда 25$/час(min.4+1)	4	12,5
Проживание	Отель 4*/HB, 40$/сут/DBL	7	280
Экскурсия	Обзорная экскурсия по городу (инд.гид до 2 чел.),50$	1	50

Задание 1. Ответить на вопросы:
1. По каким критериям можно оценить сайт туроператорской фирмы?
2. Как называются самые распространенные в российской туроператорской деятельности информационные комплексы?
3. Как информационный модуль туроператора поддерживает прямую почтовую рассылку в Интернете?
4. Какие возможности предоставляет блок программы «Мастер-Тур» «Работа с партнерами»?
Задание 2: Этапы он-лайн бронирования турпродукта.

5.4. Перечень видов оценочных средств

тестирование
устный опрос
письменный опрос
дифференцированный зачет