

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 19.10.2025 12:36:20

Уникальный программный ключ:

c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Колледж креативных индустрий и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО

на заседании ПЦК по образовательной
программе 43.02.16 «Туризм и
гостеприимство»/43.02.10 «Туризм»

Протокол от 22.11.2024 № 3

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

(фонд оценочных средств) для проведения промежуточной аттестации

по междисциплинарному курсу

учебному предмету, дисциплине, междисциплинарному курсу, профессиональному модулю

«Предоставление турагентских услуг»

наименование учебного предмета, дисциплины, междисциплинарного курса, профессионального модуля

по образовательной программе среднего профессионального образования –

программе подготовки специалистов среднего звена

программе подготовки специалистов среднего звена / программе подготовки квалифицированных рабочих, служащих

«Туризм и гостеприимство»

наименование образовательной программы

специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

шифр, наименование специальности / профессии

Составитель

Емелина И.А., преподаватель ККИиП

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2024

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ДАЛЕЕ – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по междисциплинарному курсу

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК 3.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

В результате освоения междисциплинарного курса обучающийся должен:
иметь практический опыт:

- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)
- осуществления приема заказов от туристов
- проверки наличия всех реквизитов заказа
- идентификации вида заказа
- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа

уметь:

- взаимодействовать с экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями
- владеть культурой межличностного общения
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации
- владеть методикой хранения и поиска информации
- вести документацию, хранение и извлечение информации
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные
- формировать банки данных

знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги
- системы бронирования услуг
- организацию работы с запросами туристов
- требования к оформлению и учету заказов
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций
- программное обеспечение деятельности туристских организаций
- этику делового общения
- основы делопроизводства
- правила внутреннего трудового распорядка
- правила по охране труда и пожарной безопасности

1.2. Содержание междисциплинарного курса

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Организационно-правовые основы туристской деятельности	ПК 3.1
2	Тема 2. Сущность турагентской деятельности	ПК 3.1
3	Тема 3. Реализация турпродукта	ПК 3.1
4	Тема 4. Страхование туристов и проведение инструктажа	ПК 3.1
5	Тема 5. Туристские формальности	ПК 3.1
6	Тема 6. Клиенты турфирмы и стратегия их обслуживания	ПК 3.1
7	Тема 7. Создание турагентского предприятия	ПК 3.1

1.3. Система оценивания междисциплинарного курса

Междисциплинарный курс изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине: контрольная работа - 4 семестр – очная форма обучения, 5 семестр – заочная форма обучения.

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Допороговый	Ниже 61	Ниже 61	«Неудовлетворительно» / 2	не зачтено
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«Удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«Хорошо» / 4	зачтено
Повышенный	86-100	86-100	«Отлично» / 5	зачтено

2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Вопросы для подготовки к контрольной работе

№	Содержание вопроса
ПК 3.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	
1.	Что такое турагентская деятельность?
2.	Дайте определение понятию «турагент».
3.	Раскройте место и роль турагентов в системе туризма.
4.	Объясните, в чем заключается взаимодействие турфирмы с туроператором.
5.	По каким критериям выбирается турагентская фирма для сотрудничества?
6.	Охарактеризуйте основные типы договоров туроператора и турагента.
7.	Каковы основные отличия туроператора и турагента?
8.	Назовите основные виды страхования в туризме.
9.	Какие российские нормативные документы регламентируют страхование в туризме?
10.	Каковы основные страховые события, на случай которых проводится страхование туристов?
11.	Какие в настоящее время существуют основные схемы страхования туристов?
12.	Укажите основные функции компаний assistance.
13.	Какие страховые услуги предоставляются туристам?
14.	Что относится к специфическим видам страхования туристов?
15.	Какие из видов страхования наиболее необходимы при турпоездках?
16.	Какие виды страховых услуг могут предоставлять туристам компании систем assistance?
17.	Какие действия должен предпринять руководитель туристской группы или турист при наступлении страхового случая?
18.	Какими коммуникативными навыками должен обладать менеджер?
19.	Какие факторы учитываются турагентом при выборе пакетного тура для клиента?
20.	Что представляет собой личная продажа услуг в туристской деятельности?
21.	Из каких этапов состоит продажа турпродукта в офисе турфирмы?
22.	С какими возражениями клиентов может столкнуться агент при личной продаже услуг туризма?
23.	Какая работа проводится с клиентами при обслуживании в сложных ситуациях?
24.	Какими приемами пользуются менеджеры при продаже тура клиенту?
25.	Какая работа проводится с клиентами после совершения путешествия?
26.	Надо ли в договоре с туристом расшифровывать типы питания (UALL, ALL, BB, HB, FB)?
27.	Как Вы понимаете понятия «онлайн-бронирование», «офлайн-бронирование»?
28.	Что относится к существенным условиям договора, заключаемого между турфирмой и туристом?
29.	Перечислите, какие документы выдаются туристу после оформления продажи тура?
30.	Для чего необходимо менеджеру турфирмы знать основные типы клиентов?
31.	Раскройте типологию клиентов туристской фирмы.
32.	На какие категории делится уровень обслуживания по туру?
33.	Какие две основные формы туров различают?
34.	Что относится к основным достоинствам индивидуальных туров?
35.	Что относится к основным недостаткам индивидуальных туров?

№	Содержание вопроса
36.	Дайте обоснованный ответ, почему для турфирмы важна «рекламация»?
37.	Какие права и обязанности имеет турист?
38.	Назовите права и обязанности турфирмы по отношению к туристу.
39.	В каком случае туристская фирма может расторгнуть договор с туристом без возмещения убытков?
40.	Какая информация должна быть на вывеске предприятия, оказывающего услуги по организации туристских поездок?
41.	В каких случаях турфирма может увеличивать общую стоимость путевки после ее продажи клиенту?
42.	Какие условия должен соблюсти турист, чтобы предъявить претензию турфирме за недостатки в организации поездки?
43.	Если туристы приобрели путевку у турагента, могут ли они подать иск в суд на туроператора?
44.	В течение какого срока туристическое предприятие несет ответственность перед туристом за нарушение условий договора?
45.	Какова процедура предоставления туристу ответа на его письменную претензию?
46.	Что такое туристские формальности? На что они направлены?
47.	Какие разделы туристских формальностей вам известны? Назовите их.
48.	Что такое таможенные правила и формальности, таможенная декларация?
49.	Что такое виза? Назовите ее разновидности.
50.	Какие типы шенгенских виз вы знаете?
51.	Что входит в понятие «медицинские формальности»?
52.	Что такое безопасность поездки, в чем она заключается?
53.	Что такое страхование при поездках? Какие специфические виды страхования вы знаете?
54.	Назовите основные нормативные документы по страхованию поездок.
55.	Что входит в понятие «страховые риски»?
56.	Расскажите о международном опыте по разработке мер безопасности при совершении путешествий.
57.	Расскажите о проблемах, которые могут возникнуть у туристских фирм при оформлении виз в консульствах.
58.	Что такое агентский договор между туроператором и турагентом?
59.	Что такое договор коммерческой концессии в туризме и что необходимо предпринять для его заключения турагентству?
60.	Какие экономические и иные выгоды влечет за собой сотрудничество турагентства с туроператором на основе договора франшизы?
61.	Перечислите основные этапы алгоритма процесса продажи турпродукта клиенту менеджером по продаже в офисе турфирмы.
62.	Что такое постпродажное обслуживание в деятельности турфирм и в чем оно проявляется?
63.	Какие основные техники продаж турпродукта применяемые в турфирмах вы знаете, раскройте их содержательный аспект?
64.	Какие приемы техники нейролингвистического программирования используют менеджеры по продажам турфирм?
65.	Что такое скрипты продаж и какие их виды разработаны в туристской среде?
66.	Что такое неценовые инструменты туристских продаж и какие виды вы знаете?
67.	Какие способы повышения доверия клиентов к турпродуктам и туристским услугам применяют менеджеры по продажам турфирм?
68.	С какой информацией относительно приобретаемого турпродукта клиента должен познакомить менеджер по продажам турфирмы?

№	Содержание вопроса
69.	Что такое «Уголок потребителя» в турфирме и в чем его предназначение?
70.	Какие основные разделы включает в себя примерная форма договора о реализации турпродукта?
71.	Какие приложения к договору о реализации турпродукта вы можете назвать?
72.	Что такое БСО и каких видов он может оформляться в турфирме при продаже турпродукта?
73.	Что такое электронная путевка и в чем ее основное предназначение?
74.	Что включает в себя пакет документов, выдаваемый туристу для совершения туристской поездки, и в какие сроки он должен выдаваться ему на руки?
75.	С какой информацией относительно приобретаемого турпродукта клиента должен познакомить менеджер по продажам турфирмы?
76.	Какие основные правила общения менеджера по продажам по телефону вы можете назвать?
77.	Перечислите основные шаги общения по телефону с клиентом менеджера по продажам туристской фирмы.
78.	Что такое «холодные звонки» и какую роль они играют в системе продаж?
79.	Каков порядок покупки туристом турпродукта онлайн через сайт туроператора?
80.	Что такое «туристские агрегаторы» и в чем их основное предназначение?