

Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

**ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ  
УСЛУГ**  
**МДК.03.01 Оформление и обработка заказов клиентов**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация **Специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 82  
в том числе: Виды контроля в семестрах:  
зачеты с оценкой 4  
аудиторные занятия 70  
самостоятельная работа 10  
контактная работа во время  
промежуточной аттестации (ИКР) 0  
часов на контроль 2

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	10			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	40	40	40	40
Практические	30	30	30	30
В том числе в форме практ.подготовки	30	30	30	30
Итого ауд.	70	70	70	70
Контактная работа	70	70	70	70
Сам. работа	10	10	10	10
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	82	82	82	82

Программу составил(и):  
Препод. Козлова Е.В.

Рецензент(ы):  
*ген. директор ООО «ГольфстримТур» Зябко О.А.*

Рабочая программа дисциплины

**Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)

составлена на основании учебного плана:

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

утвержденного учёным советом вуза от 02.03.2023 протокол № 23.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**

Протокол от 18.02.2023 г. № 7

Директор Грищенко М.А.

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

- |     |   |
|-----|---|
| 1.1 | Междисциплинарный курс «Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. |
|-----|---|

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	МДК.03.01
-------------------	-----------

**2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

- |        |  |
|--------|--|
| 2.1.1  | Координация работы по реализации заказов   |
| 2.1.2  | Менеджмент в туризме и гостеприимстве  |
| 2.1.3  | Организация сопровождения туристов и экскурсантов  |
| 2.1.4  | Основы бережливого производства  |
| 2.1.5  | Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса  |
| 2.1.6  | Производственная практика  |
| 2.1.7  | Психология делового общения и конфликтология   |
| 2.1.8  | Технология и организация турагентской деятельности   |
| 2.1.9  | Технология и организация туроператорской деятельности  |
| 2.1.10 | Учебная практика   |
| 2.1.11 | Безопасность жизнедеятельности   |
| 2.1.12 | География туризма  |
| 2.1.13 | Иностранный язык (второй)  |
| 2.1.14 | Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве   |
| 2.1.15 | Квалификационный экзамен   |
| 2.1.16 | Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников |
| 2.1.17 | Основы финансовой грамотности  |
| 2.1.18 | Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве   |
| 2.1.19 | Производственная практика  |
| 2.1.20 | Рекреационное ресурсосведение  |
| 2.1.21 | Учебная практика   |
| 2.1.22 | Изучение основ делопроизводства  |
| 2.1.23 | История России   |
| 2.1.24 | Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства  |
| 2.1.25 | Основы туризма и гостеприимства  |
| 2.1.26 | Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства   |
| 2.1.27 | Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве  |
| 2.1.28 | Соблюдение норм этики делового общения   |
| 2.1.29 | Учебная практика   |
| 2.1.30 | Координация качества выполнения турагентских услуг   |
| 2.1.31 | Предоставление турагентских услуг  |
| 2.1.32 | Предоставление туроператорских услуг   |

**3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

**3.1 Знать**

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; Функции структурных подразделений экскурсионного бюро; Основы делопроизводства; Требования к оформлению

и учету заказов на экскурсии; Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; Иностраный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; Этика межкультурного и делового общения; Туристский потенциал населенного пункта (района); Теоретические основы экскурсионной деятельности; Этика и культура межличностного общения; Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

### **3.2 Уметь**

Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; Принимать заказы на экскурсионные услуги; Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; Использовать систему электронных путевок; Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг; Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания; Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации; Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания; Составлять программы экскурсионного обслуживания; Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий; Организация питания туристов (экскурсантов); Организация посещения объектов экскурсионного показа; Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий; Определять тему и составлять маршрут экскурсии; Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; Составлять методическую разработку экскурсии; Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию; Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий; Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; Применять технику публичных выступлений; Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания; Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; Использовать технические средства при проведении экскурсий; Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе; Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии; Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма); Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма); Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма); Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма); Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма); Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма); Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма); Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма); Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях; Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе); Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе); Передвигаться по закрытым ледникам; Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин; Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах; Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопасная проводка весла, подруливание; Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока; Организовывать различные виды страховок на воде; Ориентироваться в лесной и горной местности; Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; Ориентироваться без применения карт и компаса; Пользоваться спутниковыми навигационными системами; Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости; Готовить пищу в полевых условиях; Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе; Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом; Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств; Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек; Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших; Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших; Оказывать первую помощь в полевых условиях; Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств; Организовывать аварийные бивуаки; Ремонтировать все виды снаряжения; Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт.

### **3.3 Владеть навыками**

Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; Поддержания контактов с туристскими информационными центрами; Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на

экскурсионные услуги; Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги; Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания;

Отбора и изучения экскурсионных объектов; Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания; Формирования программ экскурсионного обслуживания; Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов); Составления маршрута и текста экскурсии; Отбора объектов для показа во время экскурсии; Отбора информационных материалов для проведения экскурсии; Определения методических приемов проведения экскурсии; Обезда (обхода) маршрута экскурсии; Оформления экскурсионной документации;

Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями;

Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций;

Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий;

Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии; Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии; Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии; Разработки и планирования маршрута (по видам туризма); Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма); Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма); Составления подробного плана маршрута (по видам туризма); Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма);

Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма); Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма); Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма); Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма);

Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма);

Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения; Подготовки снаряжения (по видам туризма); Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма); Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма); Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма); Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма); Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма); Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи;

Обеспечения связи между экипажами транспортных средств; Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу; Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма); Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма); Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах;

Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма);

Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута; Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями; Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами; Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма); Планирования и помощи в организации кормления лошадей;

Чистки и седловки лошадей; Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут; Ухода за лошадью; Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте; Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма); Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма); Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма); Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение; Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма); Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма); Организации транспортировки пострадавшего;

Организации аварийных бивуаков; Эвакуации пострадавших.

**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 учетом особенностей социального и культурного контекста;**

**ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;**

**ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.**

**ПК 2.1. : Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.**

<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>							
<b>Код занятия</b>	<b>Наименование разделов и тем /вид занятия/</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Литература и эл. ресурсы</b>	<b>Инте ракт.</b>	<b>Примечание</b>
	<b>Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг</b>						
1.1	Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования /Тема/	4					
1.2	Основные этапы обработки и оформления заказов. /Лек/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.3	Повышение качества обработки заказов. /Лек/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.4	Правила приёма и обработки заказов. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.5	Способы оптимизации обработки заказов. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.6	Пути улучшения обработки и оформления заказов. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.7	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.8	Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.9	Определение способов оптимизации обработки заказов. /Пр/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		

1.10	Способы улучшения обработки и оформления заказов. /Пр/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.11	Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг. /Пр/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.12	Оформление и обработка заказов клиентов /Тема/	4					
1.13	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.14	Технология работы с клиентами и их обслуживанию. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.15	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.16	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.17	Мониторинг предложений экскурсионных бюро. /Пр/	4	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.18	Анализ систем бронирований экскурсионных услуг. /Пр/	4	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.19	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом. /Пр/	4	8	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
1.20	Подготовка к дифференцированному зачету. /Ср/	4	10	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		

1.21	/ЗачётСОц/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.1		
------	------------	---	---	---	----------------------------	--	--

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

#### ЗАДАНИЕ (практическое)

##### Вариант 1.

Обучающимся озвучивается для анализа на рабочих местах специально подготовленная ситуация, в которой представлен запрос клиента на пакетный тур по определённым критериям. В соответствии с заданными критериями определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, оформляется коммерческое предложение на поездку в соответствии с заявкой (указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, предлагаются варианты отелей, услуги, типы номеров, система питания, указываются даты вылета и продолжительность поездки, общая стоимость тура, предоставляется информация с использованием открытых актуальных источников).

Обучающиеся оформляют и сдают преподавателям-экспертам: заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом; памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению; оформленное коммерческое предложение туристу.

Обучающиеся определяют себестоимость и рассчитывают стоимость туристского продукта и прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты производятся в рублях РФ. Расчеты предоставляются преподавателям-экспертам.

Обучающиеся в соответствии с заданными параметрами оформляют программу обслуживания тура и представляют ее преподавателям-экспертам. Обучающимся в ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течении ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы в устной форме.

Обучающиеся готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (культура речи, содержательность, достоверность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

##### Текст задания:

Добрый день. Мы в прошлом году ездили от Вашей компании отдыхать. Нас все устроило. В этот раз хотели бы на таком же уровне съездить в Болгарию. Даты с 24.03.2023 – 03.04.2023, экскурсии приветствуются, активная семья, подальше от дорог и транспорта, но с хорошим сервисом. Хотели бы попробовать болгарскую кухню. Хотелось бы покататься на лыжах, но без экстрима.

Подберите, пожалуйста, тур для молодой семейной пары в Болгарию в пределах 150.000 рублей.

Имитационно-ролевая игра «В турфирме».

Роли: турист – преподаватели или эксперты, турагент – обучающийся.

##### Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя.
2. Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора.
3. Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования.
4. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранных языках.
5. Технологии использования базы данных.
6. Статистика по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры.
7. Особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов.
8. Основы маркетинга и приёмы маркетинговых исследований в туризме.
9. Техника проведения рекламной кампании.
10. Виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий.
11. Характеристики турпродукта и методики расчёта его стоимости;
12. правила оформления деловой документации.
13. Правила изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчётности.
14. Перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации.
15. Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации.
16. Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы.
17. Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

### 5.2. Темы письменных работ

1. Создание инновационного туристского продукта (по видам туризма).
2. Проектирование программ обслуживания (по видам туризма).
3. Подготовка и ведение договорной кампании туроператора с поставщиками услуг.
4. Подготовка и заключение договора туроператора с турагентом.



5. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в агентском бизнесе.
6. Анализ использования компьютерных технологий в работе туристской фирмы.
7. Анимация в отелях: российский и зарубежный опыт.
8. Обеспечение безопасности в туризме (по видам туризма).
9. Разработка рекламно-информационного материала турагентства.
10. Разработка рекламного буклета (на примере любого российского направления).
11. Создание имиджа турагентства.
12. Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность.
13. Название туристской фирмы, как составляющая имиджа.
14. Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства.
15. Обслуживание клиента при продаже турпродукта.
16. Организация продажи турпродукта в турагентстве.
17. Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента.
18. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).
19. Работа с претензиями туристов.
20. Визовая поддержка туристов (на примере турагентства).
21. Анализ методов статистики туризма и отдыха.
22. Анализ статистических данных в разных регионах РФ.
23. Развитие и регулирование туристской деятельности в России.
24. Воздействие туризма на экономику.
25. Эффективность современных видов рекламы.
26. Выбор оптимального туристского продукта по предложенным параметрам.
27. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта.
28. Характеристика маркетинговых исследований в туристической сфере.
29. Банк готовых документов.
30. Составление плана маркетинговых исследований.
31. Работа по привлечению ТА: создание франчайзинговых агентских сетей.
32. Продвижение туристского продукта на выставке.
33. Стимулирование продажи и пропаганды туристского продукта.
34. Общегражданские и специальные заграничные паспорта.
35. Виза и визовый запрос.
36. Особенности туристских регионов и турпродуктов.
37. Подбор партнеров по сбыту.
38. Агентское соглашение.
39. Реклама туристского продукта.
40. Особенности потребностей туристов.
41. Методы изучения оптимального туристского продукта.

### 5.3. Фонд оценочных средств

- Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура  
 Умение подбирать тур в соответствии с заданной ситуацией.  
 Умение определять действующего туроператора, формирующего данное направление.  
 Навыки по заполнению договора о реализации турпродукта.  
 Умение представить памятку туристу на поездку по указанному направлению.  
 Навыки по оформлению коммерческого предложения на поездку в соответствие с заявкой клиента.  
 Навыки расчёта итоговой стоимости турпродукта.  
 Навыки расчёта прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.  
 Качество оформления программы обслуживания тура в соответствии с заданными параметрами.  
 Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.  
 Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.  
 Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.
- Разработка программы тура по заказу клиента  
 Навыки разработки программы тура в соответствии с запросом клиентов  
 Навыки формирования и разработки оптимальность выбранной схемы маршрута,  
 Навыки оптимального подбора объектов размещения туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов  
 Навыки оптимального подбора объектов питания туристов на маршруте в соответствии с запросом клиентов,  
 Навыки оптимального подбора экскурсионных объектов на маршруте в соответствии с запросом клиентов.  
 Навыки разработки экскурсионной программы с учетом запроса клиентов  
 Навыки расчёта реальной стоимости/себестоимости турпродукта.  
 Навыки работы в PowerPoint, качество и полнота устного представления программы обслуживания тура.  
 Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.  
 Навыки успешной коммуникации и умения работать в команде.

Задача 1. Современные технологии в профессиональной сфере деятельности

1. Перечислите информационно-коммуникационные технологии, используемые при подготовке специалистов в сфере туризма

2. Перечислите основные этапы процесса личной продажи турпродукта в турфирме.

3. Перечислите приемы нейро-лингвистического программирования, используемые в туристских продажах.

Задача 2. Разработайте «запуск» летнего отдыха для семейных пар с детьми. Предложите дату начала «запуска».

Спроектируйте welcome – письмо, скрипты звонков, письма с подборками туров, письма с информацией о наличии мест.

Спроектируйте блок публикации для странички в соцсетях и сообщения для мессенджеров.

Задача 3. «Проектирование событийного экскурсионно-развлекательного тура «Праздник Ивана Купала на Оке» для последующего предложения индивидуальным туристам (для формирования сборного тура)

Регион путешествия – Московская, Калужская, Тульская область

Продолжительность тура: 2 дня / 1 ночь

Гостиница эконом класса, номера разных категорий судобствами.

Питание: двухразовое

Вид транспорта: автобус

Группа взрослых туристов: 40 человек (группа сборная, соответственно туристы в большинстве своем друг с другом не знакомы, так как на сборные туры в основном бронируются по 2 человека, либо семьи с детьми)

Группа сформирована в городе Домодедово.

праздник «Ивана Купала».

Для проектирования данного турпродукта необходимо

1. Изучить традиции и историю праздника. Сайт Культура.рф.

Важные атрибуты праздника: аниматоры+фольклорный коллектив, берег реки пригодный для проведения праздника, полевые цветы для плетения венков, место для костра, которые надо спустить на воду, украшение площадки праздника в соответствии с темой, угощения для гостей (русская кухня, напитки)

2. Изучить площадки пригодные для проведения праздника в заданных областях на берегах Оки. Необходимо предусмотреть такие нюансы:

Нельзя проводить мероприятия без согласования с хозяевами

Площадки (это может быть муниципальная или частная территория).

Нельзя проводить такого рода мероприятия на территории заповедных зон

Если мы не знаем особенностей берегов реки в данных регионах, лучше подбирать место праздника в городках и поселках.

Мы можем выделить несколько участков для проведения праздника: пос. Велегож и г. Алексин в Тульской области, г. Таруса в Калужской области, Серпуховский район, территория баз отдыха на Очковских горах (там же можно организовать размещение)

3. Подобрать экскурсионную программу территориально близкую к месту проведения праздника. Создаем маршрут тура с помощью Яндекс карт
4. Таруса – Музей Паустовского, музей семьи Цветаевых, экскурсия по Тарусе
- Алексин – Краеведческий музей, осетровая ферма Велегож – относительно близко Усадьба Поленово
- Серпухов – Историко-художественный музей, насыщенная экскурсия по городу.

Предлагаю выбрать место проведения праздника Тарусу. В этом случае разрешительные документы можно оформить в администрации города.

В Тарусе есть возможность арендовать теплоход.

Из Тарусы можно легко попасть в Поленово на теплоходе. в экскурсионную программу.

5. Осуществляем подбор отеля с разными вариантами размещения, так как группа будет состоять из разных категорий туристов (группа сборная)

Номера должны быть: 2-х местные, 3-х местные, 3-х местные с доп. местом, 1-но местные.

6. Анализируем варианты организации питания для группы.

Кафе в территориальной близости к экскурсионным объектам. Так как у нас запланирован фольклорный праздник можно предложить обед предложить в форме пикника, или обед с русскими блюдами на открытой террасе

7. Формируем программу тура, добавляя посещение музеев, теплоходную прогулку, питание и анимационную программу.

Редактируем и дополняем маршрут тура с помощью Яндекс карт

Например, в первый день можно посетить один из монастырей Серпухова (так как он находится по пути в Тарусу) далее прибыть в Тарусу, организовать обед в кафе и проследовать на теплоход для экскурсии в Поленово.

По прибытии обратно разместиться в отеле/гостинице

Ужин с анимационной программой, живой музыкой. Так как туристы в группе не знакомы, их надо перезнакомить, сплотить. Такие эмоции способствуют удовлетворенности туриста.

На второй день предлагаем завтрак, музей семьи Цветаевых, обзорную пешую экскурсию по Тарусе. Пикник на берегу Оки (русская кухня, напитки), праздничная программа «День Ивана Купала на Оке»

Предлагаем туристам подробное описание праздника. Описание должно содержать такие элементы, чтобы турист захотел поехать.

8. Формируем технологическую карту тура.

Технологическая карта тура должна содержать полные сведения о программе тура, тайминг и др. сведения в соответствии с таблицей.

Технологическая карта туристического маршрута (образец)

1. Основные сведения о маршруте

Маршрут путешествия \_\_\_\_\_

Наименование и вид маршрута \_\_\_\_\_

Протяженность маршрута (км) \_\_\_\_\_

Продолжительность путешествия (суток) \_\_\_\_\_

9. Рассчитываем себестоимость тура

Расчет стоимости должен включать:

Транспортные услуги. Автобус на два дня 45 000 руб.

<p>Услуги экскурсовода, сопровождающего группу и работающего на обзорных экскурсиях 2 дня * 5000 руб = 10 000</p> <p>Размещение в отеле, включая одноместные номера для гида и водителя</p> <p>Обед для туристов и для водителя и гида</p> <p>Аренду теплохода до Поленово и обратно</p> <p>Ужин с анимацией (на питание в ужин считаем также гида и водителя)</p> <p>Экскурсия в музей семьи Цветаевых</p> <p>Пикник на берегу Оки</p> <p>Анимационная программа с украшением территории и угощением для туристов</p> <p>10. Делим полученную полную себестоимость на количество туристов (гида и водителя исключаем). Получаем себестоимость тура на человека</p> <p>11. Рассчитываем стоимость тура на группу и на каждого туриста</p> <p>К полной себестоимости прибавляем прибыль туроператора 10 -15 % от себестоимости тура</p> <p>Делим на кол-во туристов</p> <p>12. Комиссия партнерам агентствам</p> <p>10 % - прибавляем к стоимости тура на одного туриста</p> <p>Задание для самостоятельного выполнения:</p> <p>В турфирму обратились сотрудники частной школы города Москвы с запросом на организацию тура для их коллектива.</p>
---

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

<p>тестирование</p> <p>устный опрос</p> <p>письменный опрос</p> <p>кейс-задачи</p> <p>дифференцированный зачет</p>
--

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Зайцева А. И., Селезнев Р. С.	Туристские формальности: учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2019
Л1.2	Козырева Т. В.	Учет и анализ туристской деятельности: учебник	Москва: Университетская книга, 2019
Л1.3	Бугорский В. П.	Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Владыкина Ю. О.	Организация туристской деятельности: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016
Л2.2	Балюк Н. А.	Экскурсоведение: учебное пособие	Тюмень: Тюменский государственный университет, 2018

#### 6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

##### 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»

### 7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	

	консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации				
--	--	--	--	--	--