

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ВЛАДИКАВКАЗСКИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»  
(ЧПОУ ВПК)**

**РАССМОТРЕНО**  
на заседании Педагогического совета  
Протокол № 15

от « 29 » июня 2022 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ЧПОУ ВПК

С.З. Хутинаева

Приказ № 18-Д от « 30 » июня 2022 г.



**СОГЛАСОВАНО**  
Директор филиала «Владтур»



О. Хабаев

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ**  
**43.02.10 «ТУРИЗМ»**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 6**

**ПРОГРАММЫ ЭКЗАМЕНОВ ПО МОДУЛЮ**

**ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ  
ПМ.01 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»**

**43.02.10 «ТУРИЗМ»**

## **1. Общие положения**

**Цель экзамена по модулю** – определение теоретической и практической подготовленности обучающихся к решению профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности, установленных ФГОС СПО; выявление уровня сформированности общих и профессиональных компетенций для решения профессиональных задач на уровне требований ФГОС СПО 43.02.10 «Туризм».

Экзамен по модулю подразумевает проверку (итоговый контроль) знаний фундаментального и прикладного теоретико-методологического характера, полученных обучающимися (выпускниками), а также проверку сформировавшихся умений, навыков и в целом профессиональных компетенций, свидетельствующих о его профессиональной подготовленности к выполнению функционала видов деятельности, установленных ФГОС СПО.

Экзамен по модулю представляет собой форму оценки качества освоения ППССЗ и проводится по результатам освоения программы профессионального модуля.

Экзамен по модулю включает в себя вопросы по междисциплинарным курсам: «Технология продаж и продвижения турпродукта», «Технология и организация туристической деятельности».

Экзаменационные материалы составлены на основе действующих программ учебных дисциплин и охватывают наиболее актуальные разделы и темы.

Экзамен по модулю включает в себя вопросы по профессиональному модулю ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг».

Содержание экзамена по модулю соответствует избранным разделам из учебных программ циклов дисциплин, предусмотренных ФГОС СПО 43.02.10 «Туризм».

## **2. Описание критериев оценки экзамена по модулю**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он демонстрирует полные и объемные теоретические знания, логично структурированные, основанные на комплексном анализе различных междисциплинарных отечественных и зарубежных источников информации, приводит ссылки и примеры на практическое применение сообщаемой информации, свободно владеет профессиональной терминологией, умеет доказательно излагать собственную точку зрения, обобщая содержание ответа, делает аргументированные выводы, формулирует практические рекомендации, проявляет высокий уровень сформированности общих и профессиональных компетенций; развернуто и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы, не допуская ошибок в теоретическом базисе ответа и его практических приложениях.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он показывает твердое знание программного материала, основанное на комплексном анализе различных источников информации, содержащее ссылки на практическое применение теории. Ответ логично структурирован, с выводами, обучающийся демонстрирует продвинутый уровень сформированных общих и профессиональных компетенций, допускает несущественные неточности в ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если в ответе представлен только основной материал, обучающийся не приводит примеры профессионально практического приложения материала, допускает неточности в употреблении профессиональной терминологии, нарушает логическую последовательность в изложении материала, выводы по содержанию ответа не обоснованы, показывает пороговый уровень сформированных компетенций, испытывает затруднения в ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала и не может грамотно изложить ответы на вопросы экзаменационного билета, допускает существенные ошибки, на дополнительные вопросы отвечает односложно или неправильно, не демонстрирует порогового уровня сформированности общих и профессиональных компетенций.

*3. Материалы, необходимые для оценки результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена (по экзамену по модулю)*

**ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ**

**РАЗДЕЛ 1. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРПРОДУКТА**

**Тема 1.1. Структура рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя**

Основные понятия и определения в туризме. Тенденции развития туристского спроса. Методы изучения и анализа запросов потребителя. Психологические процессы, влияющие на технологии продаж. Классификация групп клиентов турфирмы. Стратегии обслуживания различных групп клиентов. Формы и стили обслуживания различных групп клиентов. Процесс принятия клиентом решения о покупке.

**Тема 1.2. Влияние туризма на экономику стран. Статистика в туризме. Законодательные нормативные акты.**

Влияние туризма на экономику стран. Факторы, тормозящие развитие туризма. Международные организации по регулированию туризма. Доля туризма в ВВП стран мира. Статистика выезда и въезда туристов в РФ. Анализ требований российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, правилам реализации турпродукта. Негосударственные объединения российских ТО. Требования российского законодательства к ТО. «Турпомощь» и финансовые гарантии.

**Тема 1.3. Формирование турпродукта**

Законодательные основы взаимодействия ТА и ТО. Бизнес - модели развития ТО. Расчет стоимости турпродукта-прерогатива ТО, закрепленная в законе «Об основах туристской деятельности в РФ» Этапы работы ТО компании при формировании тура. Активные субъекты туристической индустрии. Поставщики турпродукта. Маркетинговые исследования ТО. Оценка конъюнктуры рынка ТО. Изучение и анализ запросов потребителей турпродукта. Изучение рекреационных возможностей регионов. Методики расчета стоимости турпродукта ТО. Калькуляция себестоимости. Издержки. Этапы реализации турпродукта. Негативные последствия снижения цены. Альтернатива уменьшения цены. Риски ТО при демпинге. Мнения экспертов - директоров ведущих ТО.

**Тема 1.4. Продвижение турпродукта. Стимулирование продаж**

Принципы работы маркетинговой службы в турфирме. Методы и нормативно- правовая основа рекламы турпродукта. Виды продвижения ТО турпродукта на туристическом рынке. Реклама- инструмент продвижения товара к потребителю. Разработка рекламной политики. Рекомендации при планировании рекламной компании. Печатная реклама. Маркетинговые исследования ТО по выбору печатного издания в соответствии с целевой аудиторией. Рекомендации по рекламным объявлениям. Буклеты, каталоги. Виды сувенирной рекламы в туристической индустрии. Реклама на радио. Этапы рекламной компании на радио. Телевизионная реклама. Наружная реклама. Вывески, баннеры, растяжки, щиты. Реклама на транспорте. Реклама в Интернете. Сайт ТО. Интернет- рассылка. База данных ТА. Рекомендации по содержанию рассылки. Реклама в соцсетях. Интернет- рассылка. База данных ТА. Рекомендации по содержанию рассылки. Реклама в соцсетях. Участие ТО в поисковых системах- информационных ресурсах ТА. Туристические выставки.PR акции. Нестандартные приемы продвижения турпродукта. Пропаганда туризма. Спонсорство, благотворительность. Работа по привлечению ТА: создание франчайзинговых агентских сетей. Обучение ТА - воркшопы, презентации, семинары, вебинары, инфотуры. Особенности продвижения турпродукта. Совместная реклама с ТА, совместные мероприятия. Размещение инфо на сайте.СПО. Повышение технологичности ТО для привлечения ТА. Онлайн бронирование. Виды продвижения ТА для стимулирования потребителей. Разработка рекламной политики. Как

привлечь туриста в офис. Средства стимулирования потребителей- предоставление бонусов для постоянных покупателей, доп. бесплатного обслуживания, раздача сувенирной продукции. Нестандартные приемы продвижения. Cross-promotion. Дисконтные карты. Почтовая рассылка.

#### **Тема 1.5. Технология продаж турпродукта**

Специфика продаж в турбизнесе. Продажа услуги. Методы изучения запросов потребителя. Структура рекреационных потребностей. Требования к турменеджеру. Обязанности менеджера ТА. Нравственные и психологические аспекты общения с клиентами. Деловой этикет. Этапы обслуживания клиента. Различные средства стимулирования потребителей. Технология продаж готового турпродукта. Требования законодательства к информации, предоставляемой потребителю.

#### **Тема 1.6. Технологии персональной продажи в туристической индустрии**

Установление контакта с клиентом. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы. Приёмы воздействия на клиента. Применение правил убеждения в переговорах. Переговоры о цене. Правила работы с возражениями. Сопротивление как источник возражений.

### **Литература**

#### **Основные источники**

1. Жданова, Т. С. Технология продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для СПО / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 98 с. — ISBN 978-5-4488-0273-7, 978-5-4486-0904-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83347.html>

#### **Дополнительные источники**

1. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100351.html>

## **РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **Тема 2.1. Понятие и субъекты турагентской деятельности. Основные понятия, используемые в турагентской деятельности**

Понятие турагентской деятельности. Субъекты турагентской деятельности. Основные понятия, используемые в турагентской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России.

### **Тема 2.2. Организационные и правовые основы функционирования туристского предприятия**

Организационные основы функционирования туристского предприятия. Основные нормативные правовые акты, регулирующие турагентскую деятельность. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Технологии предреализационных процессов в сфере туризма. Договорно-правовая документация: договор с поставщиками услуг, договор с туроператорами, туристами. Права и обязанности туроператоров, турагентов, туристов. Туристская документация. Туристский ваучер, транспортные документы, медицинская страховка. Ведение туристской отчетности.

### **Тема 2.3. Начало деятельности ТА. Юридические формальности**

Статистика в ТА деятельности. Бизнес-план ТА. Конкурентная среда. Реестр ТА. Юридические формальности. Регистрация, фирменное наименование, товарный знак. Сетевые туристические компании. Франчайзинг. Уполномоченные ТА и представительства ТО.

#### **Тема 2.4. Документооборот ТА**

Документооборот ТА-ТО. Документооборот ТА-турист. Противоречия, возникающие при составлении договора.

#### **Тема 2.5. Выбор партнеров ТО**

Выбор партнеров ТО. Критерии надежности. Порядок работы с ТО. Деловые партнеры ТА.

### **Литература**

#### **Основные источники**

1. Губа, Д. В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис : учебник / Д. В. Губа, Ю. С. Воронов. — Москва : Издательство «Спорт», 2020. — 240 с. — ISBN 978-5-907225-06-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88517.html>

#### **Дополнительные источники**

1. Конанова, Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта : учебное пособие / Е. И. Конанова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. — 128 с. — ISBN 978-5-9275-3164-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95778.html>

## **ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ**

### **РАЗДЕЛ 1. ТЕХНОЛОГИЯ ПРОДАЖ И ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРПРОДУКТА**

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. Причины возникновения возражений клиентов турфирмы.
7. Классификация клиентов турфирмы и приемы воздействия на них.
8. Ключевые задачи управления личными продажами в туризме.
9. Характеристика альтернативных, наводящих и уточняющих вопросов.
10. Распространенные ошибки при работе с возражениями клиентов турфирмы.
11. Должностные обязанности менеджера по продаже турпродукта.
12. Классификация вопросов для выявления потребностей клиентов турфирмы, краткая характеристика.
13. Особенности туристского спроса и их влияние на технологии продаж.
14. Роль мотивации менеджера в повышении эффективности процесса личной продажи
15. Клиенториентированный подход в туристской индустрии
16. Структура продажи турпродукта, характеристика основных элементов
17. Тенденции развития туристской индустрии
18. Факторы туристской мотивации, краткая характеристика.
19. Классификация туристов по их активности и стилю жизни.
20. Стратегии обслуживания различных групп клиентов.
21. Методы и формы реализации турпродукта.
22. Каналы распределения туристского продукта.
23. Туристские мотивации и их влияние на технологии продаж
24. Процесс принятия клиентом решения о покупке
25. Способы доведения информации до потребителя туристских услуг.
26. Психологические приемы влияния на клиента.
27. Установление контакта с клиентом
28. Организация пропаганды туризма с использованием PR – средств
29. Продвижение туристских услуг от поставщиков услуг к потребителям.
30. Эффективные формы общения с клиентами турфирмы
31. Виды информационных ресурсов.
32. Соппротивление как источник возражений
33. Способы поддержания длительных отношений с клиентами
34. Назовите распространенные ошибки в работе с возражениями клиента.
35. Правила и рекомендации проведения презентации турпродукта

### **РАЗДЕЛ 2. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1. Договор о реализации турпродукта, содержание, особенности его
2. Существенные условия договора о реализации турпродукта.
3. Заграничный паспорт нового образца, характеристика, отличие от паспорта старого образца.
4. Оформление туристской путевки.
5. Условия изменения и расторжения договора о реализации турпродукта.

6. Права, обязанности и ответственность турфирмы в соответствии с договором о реализации турпродукта.
7. Права, обязанности и ответственность туриста.
8. Порядок и сроки предъявления туристом претензий к турфирме в случае нарушения турфирмой условий договора о реализации турпродукта.
9. Памятка для туриста, значение, требования к ее содержанию.
10. Виза, понятие, виды, краткая характеристика.
11. Перечислите преимущества покупки пакета туристских услуг перед приобретением отдельных туристских услуг.
12. Туристская путевка, содержание, требования к ее оформлению.
13. Характеристика виз по срокам действия и по количеству раз въезда в страну временного пребывания.
14. Учет, хранение и уничтожение бланков строгой отчетности.
15. Характеристика виз по целям въезда.
16. Назовите алгоритм действий туриста, если во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден.
17. Порядок оплаты туристских услуг.
18. Шенгенская виза, понятие, виды виз.
19. Виды питания в гостиницах и формы обслуживания туристов.
20. Перечень документов, необходимых для получения Шенгенской визы.
21. Международное регулирование туристской деятельности.
22. Виды турагентской деятельности и функции турагента.
23. Туристский продукт, структура, виды, потребительские свойства.
24. Тур, понятие, структура, виды, характеристика.
25. Турпакет, структура, характеристика. Заказной тур.
26. Инклюзив- тур, понятие, краткая характеристика.
27. Страны, входящие в зону Шенгенского соглашения.
28. Структура туристского рынка.
29. Процедура оформления визы
30. Туристская услуга, понятие, свойства и краткая характеристика.
31. Туроператор и турагент, понятие, основные различия.
32. Турагентство, понятие о турагентской деятельности, основные задачи турагентства.
33. Виды туристских путевок. Правовые основы использования туристской путевки.
34. Создание условий хранения документов строгой отчетности в турфирме.
35. Требования к информации о турпродукте.

#### **4. Особенности проведения экзамена по модулю для граждан с ограниченными возможностями здоровья:**

допускается присутствие в аудитории ассистента, оказывающего поступающим необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, общаться с экзаменатором).



**ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ**  
**ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ»**  
**43.02.10 «ТУРИЗМ»**

## **1. Общие положения**

**Цель экзамена по модулю** – определение теоретической и практической подготовленности обучающихся к решению профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности, установленных ФГОС СПО; выявление уровня сформированности общих и профессиональных компетенций для решения профессиональных задач на уровне требований ФГОС СПО 43.02.10 «Туризм»

Экзамен по модулю подразумевает проверку (итоговый контроль) знаний фундаментального и прикладного теоретико-методологического характера, полученных обучающимися (выпускниками), а также проверку сформировавшихся умений, навыков и в целом профессиональных компетенций, свидетельствующих о его профессиональной подготовленности к выполнению функционала видов деятельности, установленных ФГОС СПО.

Экзамен по модулю представляет собой форму оценки качества освоения ППССЗ и проводится по результатам освоения программы профессионального модуля.

Экзамен по модулю включает в себя вопросы по междисциплинарным курсам: «Технология и организация сопровождения туристов», «Организация досуга туристов».

Экзаменационные материалы составлены на основе действующих программ учебных дисциплин и охватывают наиболее актуальные разделы и темы.

Экзамен по модулю включает в себя вопросы по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов».

Содержание экзамена по модулю соответствует избранным разделам из учебных программ циклов дисциплин, предусмотренных ФГОС СПО 43.02.10 «Туризм».

## **2. Описание критериев оценки экзамена по модулю**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он демонстрирует полные и объемные теоретические знания, логично структурированные, основанные на комплексном анализе различных междисциплинарных отечественных и зарубежных источников информации, приводит ссылки и примеры на практическое применение сообщаемой информации, свободно владеет профессиональной терминологией, умеет доказательно излагать собственную точку зрения, обобщая содержание ответа, делает аргументированные выводы, формулирует практические рекомендации, проявляет высокий уровень сформированности общих и профессиональных компетенций; развернуто и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы, не допуская ошибок в теоретическом базисе ответа и его практических приложениях.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он показывает твердое знание программного материала, основанное на комплексном анализе различных источников информации, содержащее ссылки на практическое применение теории. Ответ логично структурирован, с выводами, обучающийся демонстрирует продвинутый уровень сформированных общих и профессиональных компетенций, допускает несущественные неточности в ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если в ответе представлен только основной материал, обучающийся не приводит примеры профессионально практического приложения материала, допускает неточности в употреблении профессиональной терминологии, нарушает логическую последовательность в изложении материала, выводы по содержанию ответа не обоснованы, показывает пороговый уровень сформированных компетенций, испытывает затруднения в ответах на дополнительные вопросы,

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала и не может грамотно изложить ответы на вопросы экзаменационного билета, допускает существенные ошибки, на дополнительные вопросы отвечает односложно или неправильно, не демонстрирует порогового уровня сформированности общих и профессиональных компетенций.

**3. Материалы, необходимые для оценки результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена (по экзамену по модулю)**

**ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ**

**РАЗДЕЛ 1. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ**

**Тема 1.1. Сопровождение туристов на маршруте как составная часть оказания туристских услуг.**

Цели и задачи технологии сопровождения туристов. Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу. Основные субъекты предоставления туруслуг и их место в туристском сопровождении. Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов, спортивно-туристических походов. Основные методические приемы организации и сопровождения групп. Понятие туристский маршрут, виды и их содержание. Стандарты и формы туристского обслуживания. Основные услуги при организации и сопровождении туристов.

**Тема 1.2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом.**

Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условия их приобретения. Электронный билет. Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг. Прямые продажи авиабилетов. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении. Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке.

**Тема 1.3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом.**

Особенности путешествия железнодорожным транспортом. Преимущества и недостатки путешествия железнодорожным транспортом. Бронирование и его особенности. Групповые тарифы. Электронное бронирование и билеты. Сверхскоростные поезда. Развитие железных дорог в России до 2030 г. Авиаперелеты и сверхскоростные поезда.

**Тема 1.4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом.**

Особенности путешествия автотранспортом. Автобусы и аренда легковых автомобилей. Экскурсионные автобусы и их разновидности. Обслуживание во автобусах во время путешествия. Безопасность пассажиров во время перевозок. Новые маршруты и достопримечательности. Новые возможности автопутешествий в России и за рубежом.

**Тема 1.5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих верхом или в упряжи с использованием животных.**

Морские и речные круизы и их особенности. Основные круизные маршруты. Специфика туристского путешествия в круизе. Морские круизы в РФ. Основные маршруты речных круизов в России и Европе. Классификация круизных лайнеров. Гигантские суда и низкобюджетные путешествия. Перспективы использования животных во время туристского путешествия в горах, на равнине и труднопроходимых местах. Амуниция и снаряжение путешественника.

**Тема 1.6. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения.**

Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Документальное сопровождение, необходимое

для заезда туриста в гостиницу. Источники получения информации по размещению в гостинице.

**Тема 1.7. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно туристских походах.**

Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Технология проведения массового мероприятия. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации. Рекламации на анимационные услуги. Состав группы туристского похода. Снаряжение и амуниция. Бюджет похода. Классы сложностей походов.

**Тема 1.8. Технология сопровождения туристов туроператорами выездного и въездного туризма.**

Особенности выездных туров и специфика их организации. Основные технологические этапы в организации выездных туров. Особенности въездных туров и специфика их организации. Основные технологические этапы в организации въездных туров.

**Тема 1.9. Технология сопровождения туристов туроператорами внутреннего туризма.**

Особенности внутренних туров и специфика их организации. Основные технологические этапы в организации внутренних туров.

## **Литература**

### **Основные источники**

1. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — Саратов: Профобразование, 2018. — 61 с. — ISBN 978-5-4488-0191-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/74506.html>

### **Дополнительные источники**

1. Васильковская, М. И. Педагогика досуга. Развитие социально-культурного творчества молодежи: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 «Социально-культурная деятельность», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / М. И. Васильковская. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2019. — 128 с. — ISBN 978-5-8154-0484-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95567.html>

## **РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА ТУРИСТОВ**

### **Тема 2.1. Теоретические аспекты определения понятия досуг.**

Предпосылки становления и развития культурно-досуговой деятельности. Понятие свободного времени, досуга, рекреации. Цели и функции культурно-досуговой деятельности. Классификация видов досуговых мероприятий. Структурные компоненты культурно-досуговой деятельности.

### **Тема 2.2. Экскурсионная деятельность как форма туристского досуга.**

Сущность и понятие экскурсии. Признаки и функции экскурсии. Классификация экскурсий. Тематика и содержание экскурсии. Экскурсионные объекты. Проектирование маршрута экскурсии. Документационное обеспечение экскурсии. Методические приемы ведения экскурсии. Требования экскурсионной методики. Показ и рассказ экскурсовода.

### **Тема 2.3. Анимация как форма организации досуга туристов.**

Понятие туристской анимации. Типы туристской анимации. Функции анимации. Виды

культурно-досуговых программ. Анимационный персонал: требования, уровни квалификации, должностные обязанности. Материально-техническое обеспечение анимационной программы. Этапы разработки анимационной программы. Игровая программа.

#### **Тема 2.4. Специфические формы досуговой деятельности туристов.**

Праздники. Виды праздников. Технология организации и проведения праздников. Парки развлечений. Виды парков. Принципы организации. Тематические парки. Музеи. Историческая реконструкция. Костюмированные туры.

### **Литература**

#### **Основные источники**

1. Досуговедение: учебное пособие (курс лекций) / составители Ж. В. Гречкина [и др.]. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 222 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92684.html>

#### **Дополнительные источники**

1. Васильковская, М. И. Педагогика досуга. Развитие социально-культурного творчества молодежи: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 51.03.03 «Социально-культурная деятельность», квалификация (степень) выпускника «бакалавр» / М. И. Васильковская. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2019. — 128 с. — ISBN 978-5-8154-0484-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95567.html>

## **ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ**

### **РАЗДЕЛ 1. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ**

1. Обязанности гида при выездном туризме.
2. Обязанности сопровождающего в автобусном туре. Сопровождение туристов на маршруте.
3. Автобусные перевозки и их место в оказании транспортных услуг в туризме. Организация автобусного тура. Техника безопасности в автобусных путешествиях. Организация сопровождения в автобусном туре. Организация международных автобусных перевозок.
4. Технология международных автобусных туристских путешествий.
5. Организация обслуживания туристов на автобусных турах.
6. Автобусное обслуживание туристов туроператором внутреннего и выездного туризма
7. Правовые аспекты авиационных перевозок. Специфика продажи авиабилетов.
8. Перевозка туристов на регулярных рейсах. Перевозка туристов чартерными рейсами. Технология обслуживания туристов на международных авиалиниях. Сервис на борту воздушных судов.
9. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении. Безопасность путешествий на воздушном транспорте.
10. Технология перевозки туристов на железнодорожном транспорте.
11. Монопольное положение РЖД в России. Подвижной состав железнодорожного транспорта для туристских перевозок.
12. Билеты, тарифы, льготы. Тарифы на железнодорожные перевозки туристских групп. Электронный билет.

13. Основные туристские железнодорожные маршруты. Организация перевозок туристов железнодорожным транспортом. Технология обслуживания туристов на железнодорожном транспорте.
14. Сопровождение туристов во время морского круиза.
15. Сопровождение туристов во время речного круиза.
16. Технология и организация речных круизов.
17. Технология сопровождения туристов в конном туризме. Общие требования для конных маршрутов. Содержание и уход за туристическими лошадьми.
18. Техника безопасности на конных маршрутах. Оформление маршрутной документации конного туристского похода.
19. Обеспечение безопасности в спортивно-туристских походах.
20. Психология взаимоотношения в туристской группе.
21. Понятие трансфера. Основные виды туристического трансфера.
22. Услуга Fast track. Порядок встречи в аэропорту и отправки туристов.
23. Порядок приема и заселения в отель. Обслуживание гостя во время проживания в отеле. Обеспечение безопасности в отелях.
24. Технология обслуживания VIP-клиентов.
25. Порядок предоставления гостиничных услуг. Порядок выезда туристов из отеля.
26. Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование.
27. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления.
28. Источники получения информации по санаторным услугам.
29. Особенности реализации санаторных путевок.
30. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг.
31. Оформление и составление санаторно-курортной путевки.
32. Организации и проведение детских экскурсионных туров.
33. Сопровождение детской туристской группы.
34. Безопасность детей при чрезвычайных ситуациях.
35. Туристское сопровождение инвалидов.

## **РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА ТУРИСТОВ**

1. Понятие досуга и свободного времени.
2. Традиции, обычаи и обряды как основа праздников
3. История массовых празднеств и зрелищ.
4. Анимационные туристские маршруты.
5. Анимация и виды анимационных программ.
6. Анимация в туризме.
7. Анимация в гостиничном сервисе.
8. Анимация в ресторанном сервисе.
9. Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих.
10. Составление плана проведения мероприятий по организации досуга туристов в заданной ситуации.
11. Методы и технологии досуговой деятельности. Формы досуговых мероприятий.
12. Структура композиции досуговой программы.
13. Сценографическая подготовка и планирование анимационной программы.
14. Организация отдыха на курортах.
15. Анимационные программы на курортах.
16. Анимационные программы в ресторанном бизнесе.
17. Анимация в турбизнесе.
18. Спортивная анимация.
19. Характеристика и личностные качества аниматора.
20. Проектирование программы анимационного обслуживания туристов.

21. Понятие анимации. Анимационные программы.
22. Понятие особенностей организации экскурсионно-досуговой деятельности.
23. Понятие анимации. Анимационные программы.
24. Понятие особенностей организации экскурсионно-досуговой деятельности.
25. Основные направления анимации в туризме (шоу-музеи, тематические парки, костюмированные туры).
26. Специфика экскурсионно-досуговой деятельности в санитарно-курортных учреждениях.
27. Сущность досуга в гостиницах и туристических центрах.
28. Традиционные формы организации досуговой деятельности.
29. Реализация досуга в гостиницах и туристических комплексах.
30. Экскурсионная деятельность как один из основных компонентов индустрии туризма
31. Организация досуга в гостиницах и туристических комплексах с учетом потребностей гостей.
32. Этапы разработки экскурсионных услуг.
33. Технология организации досуга в гостинице.
34. Требования, предъявляемые к гидам-переводчикам.
35. Типология анимации.

#### **4. Особенности проведения экзамена по модулю для граждан с ограниченными возможностями здоровья:**

допускается присутствие в аудитории ассистента, оказывающего поступающим необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, общаться с экзаменатором).

**ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ  
ПМ.03 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ»**

**43.02.10 «ТУРИЗМ»**



## **1. Общие положения**

**Цель экзамена по модулю** – определение теоретической и практической подготовленности обучающихся к решению профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности, установленных ФГОС СПО; выявление уровня сформированности общих и профессиональных компетенций для решения профессиональных задач на уровне требований ФГОС СПО 43.02.10 «Туризм».

Экзамен по модулю подразумевает проверку (итоговый контроль) знаний фундаментального и прикладного теоретико-методологического характера, полученных обучающимися (выпускниками), а также проверку сформировавшихся умений, навыков и в целом профессиональных компетенций, свидетельствующих о его профессиональной подготовленности к выполнению функционала видов деятельности, установленных ФГОС СПО.

Экзамен по модулю представляет собой форму оценки качества освоения ППССЗ и проводится по результатам освоения программы профессионального модуля.

Экзамен по модулю включает в себя вопросы по междисциплинарным курсам «Технология и организация туроператорской деятельности», «Маркетинговые технологии в туризме».

Экзаменационные материалы составлены на основе действующих программ учебных дисциплин и охватывают наиболее актуальные разделы и темы.

Экзамен по модулю включает в себя вопросы по профессиональному модулю ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг».

Содержание экзамена по модулю соответствует избранным разделам из учебных программ циклов дисциплин, предусмотренных ФГОС СПО 43.02.10 «Туризм».

## **2. Описание критериев оценки экзамена по модулю**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он демонстрирует полные и объемные теоретические знания, логично структурированные, основанные на комплексном анализе различных междисциплинарных отечественных и зарубежных источников информации, приводит ссылки и примеры на практическое применение сообщаемой информации, свободно владеет профессиональной терминологией, умеет доказательно излагать собственную точку зрения, обобщая содержание ответа, делает аргументированные выводы, формулирует практические рекомендации, проявляет высокий уровень сформированности общих и профессиональных компетенций; развернуто и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы, не допуская ошибок в теоретическом базисе ответа и его практических приложениях.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он показывает твердое знание программного материала, основанное на комплексном анализе различных источников информации, содержащее ссылки на практическое применение теории. Ответ логично структурирован, с выводами, обучающийся демонстрирует продвинутый уровень сформированных общих и профессиональных компетенций, допускает несущественные неточности в ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если в ответе представлен только основной материал, обучающийся не приводит примеры профессионально практического приложения материала, допускает неточности в употреблении профессиональной терминологии, нарушает логическую последовательность в изложении материала, выводы по содержанию ответа не обоснованы, показывает пороговый уровень сформированных компетенций, испытывает затруднения в ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала и не может грамотно изложить ответы на вопросы экзаменационного билета, допускает существенные ошибки, на дополнительные вопросы отвечает односложно или неправильно, не демонстрирует порогового уровня сформированности общих и профессиональных компетенций.

**3. Материалы, необходимые для оценки результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена (по экзамену по модулю)**

**ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ**

**РАЗДЕЛ 1. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности**

*Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.*

Понятие туроператорской деятельности. Основные категории и виды туризма. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России.

*Правовое регулирование туристской деятельности.*

Организационно-правовые формы функционирования туроператоров. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста.

**Тема 1.2. Нормативно-правовая база туроператорской деятельности**

*Гражданский кодекс РФ – правовая основа предпринимательской деятельности организаций туристской индустрии.*

Конституция как основной Закон Российской Федерации. Конституционные права граждан. Система Гражданского кодекса РФ. Услуги туристской индустрии как объекты гражданских прав. Организационно-правовые формы коммерческих организаций в сфере туризма.

*Правовое регулирование трудовых отношений при осуществлении туристской деятельности.*

Труд и его роль в обществе. Трудовой кодекс РФ. Трудовой договор (контракт). Условия заключения, изменения, прекращения. Документы, необходимые при заключении трудового договора (контракта), испытательный срок, результаты испытаний. Основания прекращения трудового договора. Расторжение трудового договора по инициативе работника (ст.80 ТК РФ). Расторжение трудового договора по инициативе администрации. Основания увольнения, особенности увольнения работников по ст. 81 ТК РФ. Виды дисциплинарных взысканий и процедура их наложения. Полная материальная ответственность, договор о полной материальной ответственности, ограничение материальной ответственности, ответственность работодателей за ущерб, причинённый здоровью работника.

*Законодательная защита прав потребителей услуг туристской индустрии.*

Возникновение потребительского движения в России, основные положения Закона РФ «О защите прав потребителей», основные понятия закона. Право на информацию и возмещение морального вреда. Основные права потребителей, содержание информации о товаре (работе, услуге), правовые последствия непредставления достоверной информации или предоставления её на иностранном языке. Права потребителя при обнаружении недостатков оказанной услуги. Право потребителя отказаться от исполнения договора на предоставление услуг.

*Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».*

Основные понятия закона, его структура. Правовые основы деятельности турагента и туроператора. Единый федеральный реестр туроператоров. Понятие и виды финансовых гарантий. Права потребителей при оказании туристических услуг: право на выбор вида тура, условий отдыха, варианта размещения и питания; право на изменение в одностороннем порядке маршрута, класса гостиницы, количества экскурсий; правовые последствия, отказ от услуг. Правовое регулирование договорных отношений по оказанию туристских услуг. Договоры и другие документы по организации туристского путешествия. Понятие и виды договоров в туризме. Структура договора, существенные условия договора. Составление, изменение

условий и расторжение договора о сотрудничестве между туроператором и турагентом. Порядок составления, изменения условий и расторжения договора о сотрудничестве между туроператором и клиентом. Порядок составления, изменения условий и расторжения договора о сотрудничестве между турагентом и клиентом. Страхование в туризме. Нормативно-правовая база осуществления страховой деятельности в России. Страхование в туризме. Субъекты страхования: страховщик, страхователь, застрахованное лицо. Страховой взнос, страховая премия, страховая сумма. Виды и формы страхования туристов. Договор страхования. Страховой полис. Страхование жизни и здоровья при совершении путешествий, страхование имущества. Страхование гражданской ответственности туроператора.

*Защита законных прав и интересов организаций туристской индустрии.*

Неправомерные претензии туристов. Порядок работы с обращениями граждан. Сроки удовлетворения претензий. Судебная защита законных прав и интересов. Досудебный претензионный порядок урегулирования споров. Порядок подачи претензии, содержание претензии, рассмотрение претензии, ответ на претензию, урегулирование экономических споров в третейском суде.

*Система органов и организаций государственного регулирования туристской деятельности.*

Система органов и организаций государственного регулирования туристской индустрии в РФ. Федеральный орган исполнительной власти в туризме, его задачи и функции. Региональные органы исполнительной власти в сфере туризма, их задачи и функции. Компетенция органов местного самоуправления в сфере туризма.

*Нормативно-правовое регулирование туризма и международных путешествий.*

Понятие, содержание и предмет международного туристского права. Источники института международного туристского права. Основные принципы международного туристского права. Понятия «иностранца» и «иностранного туриста». Правовое положение иностранцев при международном продвижении. Правовой статус туриста и международного путешественника. Правовые формы туризма и путешествий в международном общении. Международные туристские организации. Их деятельность. Деятельность международных организаций в сфере развития международного туризма. Организация Объединенных Наций – координатор деятельности государств и национальных туристских администраций в области туризма и международных путешествий. Роль Всемирной туристской организации (ВТО) в развитии международного туризма. Национальные туристские администрации (НТА), их деятельность. Проблемные аспекты международно-правового регулирования туристских услуг в экономическом сотрудничестве государств. Нормативно-правовое регулирование туризма и международных путешествий. Манильская декларация по мировому туризму (1980 г.). Гаагская декларация по туризму (1989 г.). Глобальный этический кодекс туризма, его принципы. Хартия туризма. Значение и роль международных договоров в правовом регулировании международных отношений.

### **Тема 1.3. Технология разработки туристского продукта**

*Туроперейтинг.*

Понятие разработки туристского продукта. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации. Свойства и цели турпродукта. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов. Выбор схемы работы в дестинации. Основные правила и методика составления программ туров. Создание привлекательного туристского продукта. Классы обслуживания. Пакет услуг. Проектирование тура. Программа обслуживания. Поставщики услуг. Планирование тура. Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг. Договор между туроператорами. Туристская документация. Визовая поддержка. Адаптация турпродукта к сезонному распределению спроса.

*Стоимость тура.*

Механизм ценообразования в туризме. Основные факторы ценообразования на туристские услуги. Модели формирования цены на комплексное обслуживание. Подходы к адаптации цен на туристские услуги. Виды цен в туризме. Расчет стоимости тура.

#### **Тема 1.4. Оптимизация представления турслуг**

*Коммуникации в турбизнесе.*

Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков.

*Корпоративная культура турфирм.*

Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников туроператорской компании.

*Информационно-справочные материалы в турбизнесе.*

Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений.

*Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме.*

Решение проблем с помощью правового регулирования. Анализ проблем, возникающих во время тура и меры их устранения. Предоставление сопутствующих услуг.

#### **Тема 1.5. Организационный аспект создания туроператора**

*Организационно-правовые формы создания туроператора.*

Выбор организационно-правовой формы туроператора. Регистрация турфирмы.

*Организационные основы создания туроператора.*

Составление бизнес-плана туроператорской деятельности. Лицензирование и сертификация туристских услуг. Ошибки при открытии туристического бизнеса.

### **Литература**

#### **Основные источники**

1. Воронцова, А. В. Информационное обеспечение туроператорских и турагентских услуг : учебное пособие / А. В. Воронцова. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 131 с. — ISBN 978-5-7937-1647-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/102425.html>

#### **Дополнительные источники**

1. Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / М. В. Малыгина. — Омск : Издательский центр КАН, 2017. — 136 с. — ISBN 978-5-9500578-1-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95633.html>

## **РАЗДЕЛ 2. МАРКЕТИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ**

### **Тема 2.1. Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта**

*Маркетинг в туризме.*

Социально-экономическая сущность маркетинга. Специфика маркетинга в туризме. Становление и развитие маркетинга в туризме. Принципы маркетинга туризма. Маркетинг в профессиональной деятельности специалиста по туризму. Концепции рыночной деятельности. Концепция маркетинга в туризме. Современные тенденции развития маркетинга. Уровни и координация маркетинга в туризме. Туристское предприятие - основное звено реализации концепции маркетинга. Управление маркетингом туристской организации.

*Рынок туристских услуг.*

Рыночные показатели, их содержание и основное назначение. Экономические закономерности туристского рынка. Основные элементы окружающей туристской фирмы. Макросреда и микросреда. STEP-анализ, SWOT-анализ. Информационное обеспечение маркетинга.

*Методы маркетинговых исследований.*

Сущность, виды и принципы маркетинговых исследований. Процесс маркетингового исследования. Организационные формы проведения маркетинговых исследований. Методологические основы маркетинговых исследований. Опрос и его инструментарий. Наблюдение. Эксперимент. Экспертные оценки. Метод фокус-групп. Другие методы маркетинговых исследований.

*Анализ конкурентов в турбизнесе.*

Анализ конкурентов. Построение конкурентной карты рынка.

*Потребители туруслуг как объект маркетинговых исследований.*

Сегментирование рынка. Выявление потребностей.

## **Тема 2.2. Использование маркетинговых технологий при формировании турпродукта**

*Программа маркетинга.*

Сущность, роль и процесс формирования маркетинговой стратегии туристской организации. Виды маркетинговых стратегий. Программа маркетинга. Бюджет маркетинга.

*Сегментация рынка.*

Сущность и роль сегментации рынка. Базовые признаки сегментации и основные сегменты рынка туризма. Методы сегментации. Особенности сегментации российского туристского рынка. Выбор целевого рынка.

*Позиционирование туристского продукта.*

Позиционирование туристского продукта. Маркетинговый комплекс. Планирование и разработка туристского продукта. Жизненный цикл турпродукта.

*Внедрение на рынок нового турпродукта.*

Внедрение на рынок нового турпродукта. Стратегии установления цены на туристский продукт. Формирование сбытовой политики, управление каналами сбыта. Контакты с торговыми представительствами других регионов и стран.

## **Литература**

### **Основные источники**

1. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалаля. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 68 с. — ISBN 978-5-4488-0371-0, 978-5-4486-0902-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/86302.html>

### **Дополнительные источники**

Клименко, Л. В. Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие / Л. В. Клименко. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-9275-3130-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/95785.html>

## **ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ**

### **РАЗДЕЛ 1. ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1. Определение туроператора. Основная цель туроператора
2. Функция ценообразования туроперейтинга. Функция продвижения туроперейтинга. Информативная функция туроперейтинга. Бюджетообразующая функция туроперейтинга. Интегрирующая функция туроперейтинга
3. Аутгоинговый туроперейтинг
4. Инкаминговые туроператоры. Инсайдинговые туроператоры
5. Абсолютные флайтеры. Относительные флайтеры. Нон-флайтеры
6. Презентативная форма сотрудничества с зарубежными курортами. Репрезентативная форма сотрудничества с зарубежными курортами
7. Инфраструктура туроперейтинга. Супраструктура туроперейтинга
8. Типология туров в зависимости от используемых транспортных средств.
9. Типология туров в зависимости от целей туристов
10. Многопрофильные туроператоры. Монопрофильные туроператоры
11. Экзогенные факторы туроперейтинга. Эндогенные факторы туроперейтинга
12. Права туриста. Обязанности туриста
13. Туристские ресурсы. Классификация туристских объектов
14. Функция сглаживания туризма. Функция нивелирования платежного баланса туризма
15. Взаимоотношение культур в процессе туристской деятельности
16. Черты туроперейтинга как вида деятельности
17. Тур-проектирование
18. Маркетинг в туриндустрии: основные направления
19. Сегментирование туристского рынка
20. Анализ конкурентной среды туроперейтинга
21. Конкуренты – коммутанты. Конкуренты – пациенты. Конкуренты – виоленты
22. Дифференциация предложений туроператоров
23. Тур – планирование
24. Прямая организация туров
25. Опосредованная организация зарубежных турпоездов
26. Разовые заявки как форма сотрудничества туроператора с зарубежными компаниями
27. Квотируемая форма работы с meet-компанией. Туристический кредит как форма работы с meet-компанией
28. Принципы взаимодействия туроператора и отельера
29. Аренда отеля
30. Покупка блока мест на условиях комитмента. Покупка блока мест на условиях элотмента
31. Работа с отельерами на условиях безотзывного бронирования. Работа с отельерами на условиях повышенной комиссии
32. Перевозка пассажиров на регулярных рейсах. Перевозки пассажиров чартерными авиарейсами. Виды чартерных программ:
33. Схемы взаимоотношений туроператора и железных дорог
34. Схемы взаимодействия современных туроператоров и судовладельцев
35. Схемы взаимоотношений туроператора и автотранспортных предприятий

### **РАЗДЕЛ 2. МАРКЕТИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРИЗМЕ**

1. Маркетинг; сущность, задачи и компетенции. Базовые понятия и принципы маркетинга. Концепции маркетинга.
2. Средства маркетинга и регулирование спроса. Содержание маркетинговой деятельности.

3. Особенности спроса в туризме. Специфика туристского маркетинга.
4. Маркетинговая среда фирмы: тенденции и перспективы.
5. Микросреда компании. Внутренняя среда компании, взаимодействие с маркетинговой средой. Основные факторы макросреды
6. Маркетинговая информационная система и ее элементы.
7. Процесс маркетингового исследования. Направления и цели маркетинговых исследований.
8. Вторичная и первичная маркетинговая информация. Методы сбора первичной информации. Методы прогнозирования и измерения спроса.
9. Сегментирование рынка: сущность, принципы, уровни. Процесс сегментирования рынка. Критерии сегментации туристского рынка.
10. Оценка и выбор рыночных сегментов, стратегии охвата рынка. Разработка стратегии позиционирования.
11. Дифференцирование рыночного предложения. Покупательское поведение: модель, принципы изучения. Индивидуальные ресурсы потребителя.
12. Внешние факторы, формирующие поведение покупателя. Внутренние факторы, формирующие поведение покупателя.
13. Процесс принятия решения о покупке. Типы покупательских решений, особые типы покупательского поведения.
14. Стратегическое планирование: сущность, задачи, уровни. Процесс стратегического планирования.
15. Сущность и последовательность SWOT - анализа.
16. Разработка стратегий роста.
17. Содержание маркетингового плана. Формы маркетингового контроля.
18. Планирование деятельности турфирмы.
19. Принципы формирования продуктовой политики
20. Тур как основной турпродукт. Характеристики турпродукта. Основные направления стандартизации турпродукта.
21. Информационное сопровождение как элемент продуктовой политики.
22. Планирование ассортимента турпродуктов.
23. Концепция жизненного цикла товара (ЖЦТ). Стадии ЖЦТ: характеристики и маркетинговые стратегии.
24. Процесс разработки нового турпродукта.
25. Адаптация турпродукта к сезонному распределению спроса.
26. Оценка конкурентоспособности турпродукта.
27. Роль цены в маркетинге - микс, в общей стратегии компании. Основные факторы ценообразования. Этапы процесса ценообразования. Цели и стратегии ценообразования. Методы формирования цены на турпродукты. Способы адаптации цен в туризме.
28. Понятие «распределение», особенности распределения турпродукта. Основные каналы распределения турпродукта. Решения о структуре канала. Управление каналами распределения.
29. Оптовые и розничные посредники при сбыте турпродукта. Формирование системы распределения турпродукта.
30. Сущность и процесс маркетинговой коммуникации.
31. Инструменты продвижения. Разработка маркетинговой коммуникации. Формирование бюджета на продвижение. Управление интегрированными коммуникациями. Специфика маркетинговой коммуникации на туристском рынке.
32. Организация рекламы турпродукта. Типичные средства рекламы турпродукта. Стимулирование продаж туристских услуг.
33. Использование инструментов прямого маркетинга.
34. Цели, задачи глобального маркетинга.
- 35. Некоммерческий маркетинг: задачи и особенности.**

**4. Особенности проведения экзамена по модулю для граждан с ограниченными возможностями здоровья:**

допускается присутствие в аудитории ассистента, оказывающего поступающим необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, общаться с экзаменатором).



**ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ**  
**ПМ.04 УПРАВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОДРАЗДЕЛЕНИЕМ**  
**ОРГАНИЗАЦИИ**

**43.02.10 «ТУРИЗМ»**

## **1. Общие положения**

**Цель экзамена по модулю** – определение теоретической и практической подготовленности обучающихся к решению профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности, установленных ФГОС СПО; выявление уровня сформированности общих и профессиональных компетенций для решения профессиональных задач на уровне требований ФГОС СПО 43.02.10 «Туризм».

Экзамен по модулю подразумевает проверку (итоговый контроль) знаний фундаментального и прикладного теоретико-методологического характера, полученных обучающимися (выпускниками), а также проверку сформировавшихся умений, навыков и в целом профессиональных компетенций, свидетельствующих о его профессиональной подготовленности к выполнению функционала видов деятельности, установленных ФГОС СПО.

Экзамен по модулю представляет собой форму оценки качества освоения ППССЗ и проводится по результатам освоения программы профессионального модуля.

Экзамен по модулю включает в себя вопросы по междисциплинарным курсам: «Управление деятельностью функционального подразделения», «Современная оргтехника и организация делопроизводства».

Экзаменационные материалы составлены на основе действующих программ учебных дисциплин и охватывают наиболее актуальные разделы и темы.

Экзамен по модулю включает в себя вопросы по профессиональному модулю ПМ.04 «Управление функциональным подразделением».

Содержание экзамена по модулю соответствует избранным разделам из учебных программ циклов дисциплин, предусмотренных ФГОС СПО 43.02.10 «Туризм».

## **2. Описание критериев оценки экзамена по модулю**

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он демонстрирует полные и объемные теоретические знания, логично структурированные, основанные на комплексном анализе различных междисциплинарных отечественных и зарубежных источников информации, приводит ссылки и примеры на практическое применение сообщаемой информации, свободно владеет профессиональной терминологией, умеет доказательно излагать собственную точку зрения, обобщая содержание ответа, делает аргументированные выводы, формулирует практические рекомендации, проявляет высокий уровень сформированности общих и профессиональных компетенций; развернуто и обстоятельно отвечает на дополнительные вопросы, не допуская ошибок в теоретическом базисе ответа и его практических приложениях.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он показывает твердое знание программного материала, основанное на комплексном анализе различных источников информации, содержащее ссылки на практическое применение теории. Ответ логично структурирован, с выводами, обучающийся демонстрирует продвинутый уровень сформированных общих и профессиональных компетенций, допускает несущественные неточности в ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если в ответе представлен только основной материал, обучающийся не приводит примеры профессионально практического приложения материала, допускает неточности в употреблении профессиональной терминологии, нарушает логическую последовательность в изложении материала, выводы по содержанию ответа не обоснованы, показывает пороговый уровень сформированных компетенций, испытывает затруднения в ответах на дополнительные вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала и не может грамотно изложить ответы на вопросы экзаменационного билета, допускает существенные ошибки, на дополнительные вопросы отвечает односложно или неправильно, не демонстрирует порогового уровня сформированности общих и профессиональных компетенций.

**3. Материалы, необходимые для оценки результатов освоения программы подготовки специалистов среднего звена (по экзамену по модулю)**

**ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО МОДУЛЮ**

**РАЗДЕЛ 1. УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ**

**Тема 1.1. Теоретические и правовые аспекты управления функциональным подразделением организации**

*История развития и управления*

Возникновение управления. Исторический аспект развития управления. Развитие научного направления. Этапы развития управленческой мысли. Ф.У. Тейлор – основоположник теории управления. Основные черты научной организации труда и принципы управления Ф. Тейлора. Рационализация производства и труда. Школа научного управления.

Административная (классическая) школа управления. Принципы и функции управления А. Файоля. Принципы построения формальной организации Л. Урвика. Основные принципы построения и идеальной организации по М. Веберу.

Школа человеческих отношений. Концепция управления с позиций психологии и человеческих отношений. Методы исследования поведения человека в производственном коллективе К. Аджириса, Р. Лайкерта, Д. Мак-Грегора, Ф. Герцберга. Школа науки управления или коллективных методов. Развитие современных количественных методов обоснования решений путем внедрения в науку управления аппарата точных наук и компьютеров.

*Современные подходы к управлению*

Процессный подход к управлению. Понятие процесса, процесса управления. Функции управления: планирование, организация, мотивация и контроль.

Системный подход к управлению. Понятие системы. Открытые и закрытые системы. Организация как открытая система. Подсистемы.

Ситуационный подход к управлению. Понятие ситуации. Методология ситуационного подхода к менеджменту.

*Нормативно-правовое обеспечение управленческой деятельности*

Права, обязанности и ответственность руководителя. Формы контроля за деятельностью руководителя. Стимулирование деятельности руководителей.

*Организационные структуры управления*

Понятие структуры, организации, организационной культуры. Структура управления производством. Звенья управления. Ступени управления. Структура аппарата управления. Организационная структура предприятия. Требования к построению рациональной структуры аппарата управления: оперативность, надежность, экономичность, оптимальность.

Факторы, определяющие организационную структуру управления. Бюрократические и адаптивные структуры управления, их характеристика.

Типы организационных структур управления, их характеристика.

Типы организационных структур управления: линейная, функциональная, линейно-функциональная (штабная), дивизиональная, матричная.

*Система методов управления*

Понятие экономических методов управления. Экономические рычаги и инструменты, особенности их использования. Коммерческий расчет. Основное отличие этих видов расчета. Единая система хозяйственного расчета.

Понятие, сущность и содержание административных методов управления. Характерная черта и классификация административных методов управления.

Подразделение административных методов управления на группы по источникам и направлениям воздействия: организационно-стабилизирующие, распределительные и дисциплинарные, их характеристика.

Социально-психологические методы управления. Методы сбора социальной информации: интервьюирование, анкетирование, анализ документов, социальный эксперимент, наблюдения и самонаблюдения. Психологические методы управления.

### **Тема 1.2. Психологические методы управления**

#### *Власть и влияние руководителя*

Понятие власти и влияния. Определение власти как организационного процесса. Источник и отношения власти.

Баланс власти руководителей и подчиненных. Классификация и типология власти. Законная власть. Эталонная власть. Экспертная власть. Власть, основанная на принуждении. Власть, основанная на вознаграждении. Информационная власть. Ресурсная власть.

#### *Профессиональная этика руководителя*

Понятие профессиональной этики. Стили общения руководителя и подчиненных. Роль руководителя в системе управления. Стили руководства. Авторитет руководителя.

#### *Основы психологии личности, малых групп и коллективов*

Трудовой коллектив, личность, индивидуальность. Основные типы темпераментов личности. Модель DISC.

Формирование трудового коллектива. Морально-психологический климат коллектива.

Конфликтные ситуации и пути их разрешения.

#### *Система оценки деловых и личностных качеств персонала*

Оценка качеств и результативности труда персонала управления. Управление деловой карьерой персонала. Вступление в должность.

### **Тема 1.3. Функции управления в туризме**

#### *Функция планирования*

Значение планирования как функции управления. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений. Виды планирования и приемы эффективного планирования. Этапы планирования деятельности.

#### *Организационная функция*

Понятие и сущность организации как управленческой функции. Этапы функции организации. Организационная структура организации. Делегирование полномочий как часть функции организации.

#### *Мотивация и координация как функции управления*

Теоретические аспекты мотивации как функции управления. Понятие мотивации в системе управления. Мотивационный процесс. Основные стадии снижения мотивации. Теории содержания мотивации. Теория иерархии потребностей А. Маслоу. Теория ERG К. Альдерфера. Теория приобретенных потребностей Д. Макклеланда. Теория двух факторов Ф. Герцберга. Теории процесса мотивации. Теория ожидания. Теория постановки целей. Теория равенства.

#### *Функция контроля*

Понятие и сущность контроля в менеджменте. Этапы контроля. Виды контроля. Управление по отклонениям. Повышение роли функции контроля в управлении фирмами.

#### *Функция регулирования*

Регулирование в системе менеджмента. Координация и регулирование. Регулирование и контроль в системе менеджмента.

#### *Эффективность управления*

Понятие эффективности, эффекты. Косвенные методы измерения эффективности управленческого труда. Критерий оценки управленческого труда – эффективность управленческого труда. Сущность и содержание критерия оценки эффективности труда, способы и показатели оценки эффективности труда. Методы расчета и основные показатели экономической эффективности управленческого труда. Методы расчета и основные показатели

эффективности системы управления. Методика определения экономической эффективности от внедрения мероприятий по совершенствованию управления.

#### *Управленческие решения в сфере туризма*

Понятия: решение, проблема, решение проблем. Виды управленческих решений. Методы принятия управленческих решений: единоличные, коллегиальные, коллективные. Механизм управления проблемами организации. Управление процессом, решение проблем: предвидение проблем, выявление проблем, диагностика, систематизация и классификация проблем, выработка альтернативных решений, реализация принятых решений, контроль над реализацией решений. Процесс принятия решений, подготовка решений, принятие решения, реализация решения. Метод мозгового штурма. Эффективные методы принятия решений. Основы организации туристской деятельности.

#### *Коммуникации в системе управления*

Понятие коммуникации. Межличностные коммуникации: формальные и неформальные. Формальные коммуникации: вертикальные, горизонтальные. Вертикальные коммуникации: восходящие, нисходящие. Межличностные коммуникации: вербальные, невербальные. Коммуникационные барьеры.

### **Тема 1.4. Специфика организации и управления в сфере туризма**

#### *Стратегическое управление деятельности предприятия сферы сервиса и туризма*

Понятие стратегии и стратегического управления. Миссия, цели организации. Особенности миссии. Тактика и ее характеристики.

Контроль за выполнением стратегического плана. Основные этапы процесса стратегического планирования: выработка целей, планирование действий, проверка, оценка работы, корректирующие меры. Оценка стратегии: количественные и качественные методы. SWOT-анализ.

#### *Органы управления в туризме*

Модели государственного управления туризмом. Основные функции государственных органов в сфере туризма. Национальные туристские администрации. Значение национальных туристских администраций.

#### *Основные факторы успешного управления турфирмой*

Эффективная политика управления турфирмой. Организационные структуры управления турфирмой. Поиски построения эффективного управления турфирмой.

#### *Управление персоналом турфирмы*

Изучение и оценка персонала. Отбор и прием персонала. Адаптация персонала. Обучение кадров и его эффективность. Управление деловой карьерой персонала. Должностные инструкции сотрудников.

#### *Управление качеством турпродукта*

Влияние качества продукции и услуг на основные сферы деятельности государства. Актуальность проблемы качества для туристских организаций. Основные понятия и определения в области управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Классификаций услуг и организаций. Особенности туристских услуг как объекта управления качеством. Туристский продукт и его структура. Система обслуживания туристов. Модель восприятия потребителем качества услуги. Представление услуги в виде процесса. Показатели оценки и характеристики качества услуг, обслуживания, организаций.

## **Литература**

### **Основные источники**

1. Елкин, С. Е. Управление персоналом организации. Теория управления человеческим развитием: учебное пособие для СПО / С. Е. Елкин. — Саратов: Профобразование, 2021. — 242 с. — ISBN 978-5-4488-0951-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100164.html>

### **Дополнительные источники**

1. Молоткова, Н. В. Управление предприятием в современной экономике: учебное пособие / Н. В. Молоткова, Д. Л. Хазанова. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2018. — 82 с. — ISBN 978-5-8265-1917-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/94384.html>

## **РАЗДЕЛ 2. СОВРЕМЕННАЯ ОРГТЕХНИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

### **Тема 2.1. Документационные основы управления**

#### *Управление как процесс разрешения проблемных ситуаций*

Управление и цель. Кибернетический подход к управлению: управление – переработка информации. Информационные запасы и информационные ресурсы. Система управления информационными ресурсами. Информационные потоки. Документирование информационных потоков и ресурсов системы управления. Лицо, принимающее решение.

#### *Ресурсы для разрешения проблемных ситуаций*

Устойчивость системы управления. Рынок данных. Рынок информации. Рынок знаний. Рынок информационных технологий. Государственные информационные ресурсы.

#### *Информационные запасы и информационные ресурсы*

Преобразование ресурсов. Модуль ресурсов. Модуль корпоративного взаимодействия. Модуль устойчивого развития информационного общества. Рынки информационной экономики. Технологии информационных продуктов. Классификация информационных запасов и информационных ресурсов.

#### *Локализация информационных запасов и ресурсов. Документирование*

Локализация информационных ресурсов на уровне части (элемента, реквизита) документа, документа, документационной оболочки, информационной оболочки. Модель документа ODA. Архитектура учрежденческих документов. Электронный документ. Технологичность документа. Документ в формате XML.

#### *Документационные оболочки проблемных ситуаций*

Адаптивные и активные документационные кибернетические системы. Информационные ресурсы и документационные оболочки. Слои документационных оболочек.

#### *Локализация проблемных ситуаций*

Предметный, технологический, организационный аспекты локализации проблемных ситуаций.

*Процессы информационного обмена. Информационные оболочки и информационные пространства*

Проблемы развития рынков информационных технологий. Формирование комплекса информационных оболочек. Экологическое неблагополучие информационного пространства: параинформирование, дезинформирование, неэргономичная визуализация, неконтролируемое психологическое воздействие, скрытое психологическое воздействие. Управляемость информационной средой. Стабилизация и нормализация стратегий поиска информационных ресурсов. Мониторинг информационных оболочек. Генетика информационных пространств.

#### *Документационное обеспечение управления*

Отличие документационного обеспечения управления от делопроизводства. Задачи документационного обеспечения управления. Повышение эффективности документационного обеспечения управления. Электронный документооборот.

#### *Информационная культура менеджера*

Компоненты информационной культуры менеджера. Информационные компетенции. Информационный профессионализм. Культура отчуждения знаний в своей служебной деятельности. Культура эффективного поиска новых источников информационных ресурсов и

информационных запасов. Языковая культура. Культура восприятия и интерпретации информационных ресурсов. Культура документирования информационных ресурсов и информационных запасов. Коммуникационная компетентность. Культура управления документированными информационными ресурсами и информационными запасами.

### **Тема 2.2. Организация делопроизводства**

*Нормативно-правовые основы документационного обеспечения управления*

Правовая база документационного обеспечения управления. Стандартизация как регламентирующая основа документационного обеспечения управления.

Понятие о документах. Функции документов в управлении системы документации. Унификация системы документирования. Виды документов. Структура документа.

*Организация документооборота на фирме*

Документопотоки на фирме. Схемы документооборота. Принципы регистрации документов. Современные компьютерные системы поддержки делопроизводства.

*Прохождение и исполнение входящих документов*

Прием и первичная обработка входящей корреспонденции. Предварительное рассмотрение поступивших документов. Рассмотрение документов руководителями фирмы и ее подразделений. Работа исполнителя с документами.

*Прохождение исходящих и внутренних документов*

Порядок прохождения исходящих документов. Порядок прохождения внутренних документов. Организация доставки и порядок приема-передачи документов.

*Ведение контроля за исполнением документов*

Организация контроля над исполнением документов. Сроки исполнения документов. Техника контрольных операций. Обобщение и анализ данных об исполнении документов.

*Формирование дел*

Формирование дел. Номенклатура дел.

*Архивное хранение документов*

Оценка значимости документов. Сроки хранения документов. Архивное хранение документов.

*Электронные документы и электронный документооборот*

Государственная политика в области электронного делопроизводства. Электронный документ. Электронная цифровая подпись. Юридический статус документов в электронной форме. Организация электронного документооборота. Хранение и архивация электронных документов.

### **Тема 2.3. Документирование**

*Компьютерная подготовка документов*

Компьютерные средства подготовки документов. Композиционная структура текста документа. Реквизиты и бланки. Основные этапы компьютерной подготовки документов.

*Виды документов*

Организационные документы. Распорядительные документы. Копии документов. Служебные письма. Деловые письма. Протоколы, акты, докладные записки, записки, справки. Документы, передаваемые по каналам электросвязи: факсограмма, телефонограмма. Электронная почта. Кадровая документация. Персональные документы.

### **Тема 2.4. Современные технические средства офисной деятельности**

*Технические средства, используемые в делопроизводстве*

Технические средства, используемые при создании и обработке документов. Критерии выбора офисной техники. Правила безопасной работы с техническими средствами.

*Прикладные программы*

Программы «Консультант+» и «Гарант». Оформление презентаций с использованием видео, аудио-файлами и графикой. Zoom, Skype. Google-формы.

*Компьютерные сети*

Перечень услуг, предоставляемых через Интернет. Методы поиска в Интернет. WEB-сайты и страницы. Правила безопасной работы в Интернете.

## Литература

### Основные источники

1. Степанова, Е. Н. Организация и сопровождение электронного документооборота: практикум для СПО / Е. Н. Степанова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 176 с. — ISBN 978-5-4488-1275-0, 978-5-4497-1042-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/107183.html>
2. Документационное обеспечение управления. Составление и оформление деловых документов: учебное пособие для СПО / составители Е. И. Башмакова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 144 с. — ISBN 978-5-4488-1080-0, 978-5-4497-0964-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/103343.html>

### Дополнительные источники

1. Попов, С. Л. Делопроизводство и секретарская работа на персональном компьютере / С. Л. Попов. — Москва: СОЛОН-ПРЕСС, 2017. — 424 с. — ISBN 978-5-91359-109-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/90403.html>

## ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОННЫХ ВОПРОСОВ

### РАЗДЕЛ 1. УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ

1. Значение туризма в жизни общества. Факторы, влияющие на развитие туристской отрасли.
2. Права и обязанности туристов.
3. Государственное регулирование в сфере туризма.
4. Хартия туриста.
5. Основные положения Кодекса Туриста.
6. Организация работы предприятия. Внешняя среда организации. Внутренняя среда организации.
7. Типы организационных структур предприятия. Цели предприятия.
8. Виды и методы сбора информации.
9. Стратегическое планирования. Процесс планирования.
10. Общие правила эффективного планирования.
11. Миссия предприятия
12. Анализ альтернатив стратегического планирования.
13. Выбор альтернатив стратегического планирования.
14. Реализация стратегии. Оценка реализации стратегии.
15. Тактическое и текущее планирования. Основные этапы. Реализация текущих планов.
16. Концепция реорганизации и развития туризма в России.
17. Правовое регулирование туристской деятельности.
18. Управленческое решение. Классификация управленческих решений.
19. Методы принятия решения. Уровни принятия решения.
20. Конфликты. Основные элементы конфликта.
21. Виды конфликтов. Причины конфликтов в организации.
22. Стресс. Причины стресса. Основные причины стресса.
23. Организация финансовых отношений. Кругооборот оборотных средств и эффективность их использования.



24. Состав и структура источников финансовых ресурсов. Сущность финансов и их функции в туризме.
25. Основные элементы внутренних и внешних финансовых отношений туристского предприятия. Источники формирования финансовых ресурсов в туризме.
26. Организация отчетности в туризме. Статистическая отчетность.
27. Понятие и состав бухгалтерской отчетности. Основные требования, предъявляемые к бухгалтерской отчетности. Порядок составления бухгалтерской отчетности. Основные задачи бухгалтерского учета.
28. Назначение, структура и содержание бухгалтерского баланса.
29. Инвестиционные проекты в туризме. Формы инвестиций.
30. Принципы и методы маркетинговых исследований.
31. Методы разрешения конфликтной ситуации в организации.
32. Принятие решения. Метод – Дельфы.
33. Выбор миссии предприятия.
34. Методы проектирования организационных структур предприятия.
- 35.** Цели, приоритетные направления и способы государственного регулирования туристской деятельности.

## **РАЗДЕЛ 2. СОВРЕМЕННАЯ ТЕХНИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА**

1. Характеристика средств оргтехники Техническая база делопроизводства
2. Понятие документирования.
3. Организация работы с документами.
4. Система документации
5. Нормативные документы по ДОУ: ЕГСД, ГСДОУ
6. Нормативные документы по ДОУ: ГОСТ Р 6-30-2003. Разделы. Особенности каждого раздела.
7. Нормативные документы по ДОУ: инструкция по ведению делопроизводства, должностная инструкция
8. Бланки документов, используемые в организациях. Виды, особенности
9. Реквизиты штампа бланка: герб РФ, герб субъекта РФ, эмблема
10. Утверждение документов. Согласование документов.
11. Документы, оформляемые на ПК. Реквизит «Адресат». Документы, оформляемые на ПК. Реквизит «Подпись»
12. Служебные письма. Виды. Состав реквизит
13. Служебные справки. Виды. Состав реквизитов
14. Объяснительная записка. Виды. Состав реквизитов
15. Приказы по основной деятельности. Состав реквизитов
16. Выписки из приказа. Состав реквизитов
17. Служебные акты. Состав реквизитов
18. Протокол Виды. Состав реквизитов
19. Выписка из протокола. Состав реквизитов
20. Указания. Состав реквизитов
21. Распоряжения. Состав реквизитов
22. Докладные записки. Виды. Состав реквизитов
23. Составление и оформление договоров
24. Телеграммы. Виды. Составные части
- 25.** Телефонограммы. Составные части

**4. Особенности проведения экзамена по модулю для граждан с ограниченными возможностями здоровья:**

допускается присутствие в аудитории ассистента, оказывающего поступающим необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, общаться с экзаменатором).