

Приложение

Министерство образования и науки Российской Федерации
Муромский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
**«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**

Кафедра экономики

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой экономики


подпись

Панягина А. Е.
инициалы, фамилия

« 27 » _____ 05 _____ 2016

Основание:

решение кафедры экономики

от « 27 » _____ 05 _____ 2016

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Технология въездного и выездного туризма

наименование дисциплины

43.03.02 Туризм

код и наименование направления подготовки

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

наименование профиля подготовки

бакалавр

уровень высшего образования

Муром, 2016 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Технология въездного и выездного туризма» разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП направления подготовки 43.03.02 Туризм.

№№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Исторические формы въездного и выездного международного туризма в России. Роль и место въездного туризма в системе туризма.	ОПК-2, ОПК-3, ПК-7, ПК-9, ПК-10	Тестовые задания
2	Ресурсы, материальная база туризма в регионах России.	ОПК-2, ОПК-3, ПК-7, ПК-9, ПК-10	Тестовые задания
3	Особенности организации въездного туризма на территории РФ.	ОПК-2, ОПК-3, ПК-7, ПК-9, ПК-10	Тестовые задания
4	Особенности выездного туризма. Экономическая эффективность выездного туризма. География выездного туризма.	ОПК-2, ОПК-3, ПК-7, ПК-9, ПК-10	Тестовые задания
5	Сотрудничество туроператора и иностранных компаний. Формирование и продвижение выездных туров.	ОПК-2, ОПК-3, ПК-7, ПК-9, ПК-10	Тестовые задания

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технология въездного и выездного туризма» предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы дисциплины «Технология въездного и выездного туризма», для оценивания результатов обучения: знаний, умений, владений и уровня приобретенных компетенций.

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технология въездного и выездного туризма» включает:

1. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:
 - тесты как система стандартизированных знаний, позволяющая провести процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся;
 - перечень тем для устного опроса обучающихся.
2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме:
 - итогового теста для проведения экзамена

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины «Технология въездного и выездного туризма» при освоении образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм:

<i>ОПК-2: способность к разработке туристского продукта</i>		
<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
основы формирования качественного турпродукта для разных категорий туристов	-	-
<i>ОПК-3: способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов</i>		
<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
ресурсы, материальную базу туризма, основы организации программ обслуживания для разных категорий туристов	-	-
<i>ПК-7: способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг</i>		
<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
-	оценивать результаты реализации туристских проектов, программ и отдельных мероприятий с учетом специфики отдельных видов туризма	-
<i>ПК-9: готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов</i>		
<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
технологии туристской деятельности и формы обслуживания потребителей	организовывать въездные и выездные туры, работать с иностранными партнерами	готовностью к применению инновационных технологий в сфере въездного и выездного туризма
<i>ПК-10: готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий</i>		
<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>
-	осуществлять разработку и продвижение въездных и выездных туров с использованием современных технологий	готовностью к разработке туристского продукта в сфере въездного и выездного туризма на основе современных технологий

В результате освоения дисциплины «Технология въездного и выездного туризма»

формируется компетенция ОПК-2: способность к разработке туристского продукта;

формируется компетенция ОПК-3: способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;

формируется компетенция ПК-7: способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг;

формируется компетенция ПК-9: готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов;

формируется компетенция ПК-10: готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий.

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций текущего контроля знаний по учебной дисциплине «Технология въездного и выездного туризма»

Текущий контроль знаний, согласно положению о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся (далее Положение) в рамках изучения дисциплины «Технология въездного и выездного туризма» предполагает тестирование, выполнение заданий по лабораторным работам и выполнение заданий по практическим работам.

Регламент проведения и оценивание тестирования студентов

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Технология въездного и выездного туризма» предполагается выполнение тестирования студентов, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Тестирование	45 мин.
	Итого (в расчете на тест)	45 мин.

Критерии оценки тестирования студентов

Оценка выполнения тестов	Критерии оценки
1 балл за правильный ответ на 1 вопрос	правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста), правильно вписанный ответ (в случае открытого теста)

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Технология въездного и выездного туризма»

Рейтинг-контроль 1

Блок 1

1. В отличие от индивидуального, групповой тур ...
 - а) предполагает одновременное присутствие в турпоездке не менее 9 человек
 - б) имеет стоимость не более 1000 долларов и длится не менее 5 дней
 - в) стандартный, не предполагает различия в уровне сервисного обслуживания туристов
 - г) предполагает аренду транспортного средства, а не приобретение проездных билетов
2. Укажите основные симптомы старения туристического продукта:
 - а) резкое снижение спроса на рынке
 - б) активизация рекламы курортов направления на внутреннем рынке
 - в) рост туристического потока
 - г) увеличение количества отелей и вариантов поездок в направлении
 - д) рост разнообразия сроков длительности поездок в направлении
 - е) переход к ценовой конкуренции
3. К основным характеристикам туров в Финляндию можно отнести:
 - а) ярко выраженная сезонность туристического спроса
 - б) длительность туров не менее 7 дней
 - в) преобладание в структуре спроса оздоровительных туров и туров на отдых
 - г) преобладание в структуре спроса автобусных туров
 - д) наличие в предложении туроператоров туров «авто+паром»
4. Горнолыжные австрийские чартерные программы российские туроператоры организуют в города:
 - а) Бергамо
 - б) Цам-эль-Зее
 - в) Зальцбург
 - г) Мюнхен
 - д) Инсбрук
5. Горнолыжные курорты Финляндии характеризуются:
 - а) преобладанием «красных» и «черных» трасс лыжного катания
 - б) отсутствием горнолыжных школ и русскоязычного сервиса
 - в) слабым техническим оснащением горнолыжных трасс
 - г) наличием разнообразного «апре-ски»
 - д) дешевизной отдыха
6. Использование природных лечебных факторов (бальнеологических ресурсов) подразумевает в:
 - а) отеле-клинике
 - б) фитнес-отеле
 - в) велнесс-отеле
 - г) спа-отеле

д) санатории

7. К достоинствам круизов как туристических программ относятся:

- а) ярко выраженная категоризация вариантов размещения на круизном судне
- б) полное отсутствие визовых ограничений для российских пассажиров круизных лайнеров
- в) удобная стыковка круизных лайнеров с авиаперелетами в пунктах начала и окончания круизных программ
- г) включение в туристический пакет большинства обязательных и дополнительных услуг
- д) льготный визовый режим в отношении круизеров-россиян в большинстве стран мира

8. Как обозначается двухместный номер с видом на море на базе питания «полупансион» в гостиничной документации ...

- а) TRPL, FB, SSV
- б) DBL-twin, BB
- в) SNGL, BB, SCV
- г) DBL, AI, MV
- д) DBL, SV, HB

9. Имеются ли особые требования к средству размещения в случае, если размещаются иностранные туристы

- а) да
- б) нет
- в) да, если размещается группа от 50-ти человек
- г) да, если туристы путешествуют не через уполномоченное агентство
- д) да, если туристы путешествуют через уполномоченное агентство
- е) иногда

10. Какое из требований к тематическим программам во въездном туризме не является обязательным

- а) проведение программы на языке гостей
- б) учет психологических особенностей участников группы
- в) учет физиологических особенностей участников группы
- г) учет времени и обстоятельств проведения программы
- д) учет лингвистических особенностей участников группы
- е) учет климатических условий проведения программы

11. В каких европейских странах все чаще встречается обслуживание в отелях по системе «все включено»:

- а) Италия
- б) Франция
- в) Швейцария
- г) Испания
- д) Греция

12. В настоящее время для Испании типично «расползание» туров из Москвы в следствие все более частной организации региональных чартерных программ ...

- а) Нет

б) Да

13. В отличие от Испании Португалия:

- а) предлагает возможности для организации зимнего горнолыжного туризма
- б) не входит в шенгенскую зону и зону евро
- в) не придерживается политики ограничения чартерных перевозок из России
- г) является более дешевым направлением выездного туризма
- д) имеет более лояльный визовый режим в отношении российских граждан

14. В отличие от Коста-дель-Соль Коста-Даурада ...

- а) Расположена на побережье Атлантического океана
- б) Находится южнее
- в) Не имеет ограничений на чартерные авиаперевозки
- г) Предлагает более дешевый, семейный отдых туристам

15. В отличие от Родоса Крит ...

- а) Расположен севернее и поэтому более прохладный
- б) Известен более как направление познавательного туризма
- в) Предлагает более льготные условия визирования для россиян
- г) Считается более престижным и дорогим местом отдыха

16. Кубинская республика отличается:

- а) Закрытостью неба и жестким визовым режимом в отношении россиян
- б) Своими горнолыжными курортами Кайо-Плайя, Порто-Хорерас, Сан - Маркос
- в) Географической удаленностью от России
- г) Путанной денежной системой, состоящей из параллельно обращающихся конвертируемого и неконвертируемого песо
- д) Дешевизной пляжного отдыха

17. Отдых в коттеджах Финляндии лучше всего рекомендовать ...

- а) путешествующим парами и поездами
- б) индивидуалам, желающим уединения с природой и покоя
- в) VIP - туристам, желающим качественного сервиса и высокого комфорта
- г) всем, путешествующим на срок от 14 дней
- д) компаниям туристов от 4 человек

18. Основные черты круиза как вида туристической поездки ...

- а) длительность не менее 10 дней
- б) совпадение пункта отправления и возвращения
- в) ярко выраженная сезонность круизного предложения на мировом рынке
- г) это путешествие по воде на специализированном транспортном средстве

19. Комплекс туристических услуг, согласованных по времени, месту и очередности их оказания, а также по цене и качеству называется ...

- а) туроперейтинг
- б) туристическая путевка
- в) туристический ваучер
- г) туристический продукт

20. «Наземное обслуживание» туристов это ...

- а) обслуживание прибывающих или отправляющихся пассажиров авиакомпаний в зарубежных аэропортах
- б) организация экскурсионного обслуживания круизеров
- в) полный цикл услуг за пределами РФ
- г) готовый к употреблению туристический продукт
- д) комплекс туристических услуг за исключением основной перевозки

21. Назовите, какая форма компенсации некачественного обслуживания туристов используется

- а) натуральная
- б) морально-этическая
- в) финансовая
- г) нравственная
- д) поэтапная
- е) мгновенная
- ж) затяжная

Блок 2

1. Приведите пример мировой туристской организации отраслевого характера:

2. Приведите пример специализированной туристской организации: _____.

3. В начале XXI века ведущей мировой турдестинацией, принимающей до 75 млн. туристов, является _____

4. «Пятерка» стран-лидеров по количеству выезжающих из страны туристов выглядит следующим образом:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

5. При районировании выделяют следующие принципы:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

6. Понятие туристический центр подразумевает: _____

7. Первым критерием классификации туристических организаций является _____

8. Самыми известными тур-центрами Чехии можно признать:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

9. Одним из сдерживающих факторов развития туризма в Восточной Европе называют несколько негативный имидж региона и, прежде всего, из-за _____

10. Ведущими видами туризма в Венгрии можно считать:

1) _____

2) _____

3) _____

11. В Восточной Европе, в сравнении с Западной Европой, достаточно слабо развивается выездной туризм, так как _____

12. Одним из факторов развития туризма в Азии называют бурные темпы экономического развития ряда стран, и, прежде всего _____

13. Один из сдерживающих факторов развития туризма в Азии – отсутствие внутриполитической и экономической стабильности в следующих странах:

1) _____

2) _____

3) _____

14. Какие периоды можно выделить в истории развития международного туризма:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

15. Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, общественного питания, объектов и средств развлечений, объектов познавательного, спортивного, оздоровительного, делового и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги гидов-переводчиков, - это _____

Блок 3

1. На контурной карте обозначьте территории событийного туризма. Используя интернет-ресурсы, составьте перечень событийных и зрелищных туров в РФ, привлекающих для иностранных туристов в виде таблицы.

2. Вы – туроператор. Приведите какие-либо сильные свойства потенциального конкурента, и придумайте, как можно скомпенсировать отсутствие у себя этих свойств.

3. Выберите какой-либо вид турпродукта. Придумайте варианты его уточнения. Назовите возможные причины уточнения вида турпродукта

4. Продумайте и опишите, как можно выявить оптимальный для туроператора набор приоритетных потребностей целевой группы, которые надо удовлетворять как можно полнее.

5. Проанализируйте практические возможности использования Интернета для продвижения туристического продукта; охарактеризуйте основные методы продвижения туристического продукта в Интернете; разработайте предложения по активизации использования данного канала продвижения туристического продукта.

6. Вы предлагаете на рынок новый туристский продукт, целевым сегментом которого являются семейные пары с детьми. Подготовьте пресс-релиз для передачи его средствам массовой информации.

Рейтинг-контроль 2

Блок 1

1. Вилла Боргезе и дворец Тиволи - туристические бренды ...

- а) Мадрида
- б) Барселоны
- в) Милана
- г) Рима

2. Курортная сегрегация - это ...

- а) Ярко выраженная дифференциация номерного фонда курортной гостиницы
- б) Ярко выраженная дифференциация гостиничного предложения на курорта
- в) Отсутствие на курорте иных средств размещения кроме гостиниц
- г) Предложение на курорте гостиничных услуг преимущественно одного уровня ком

4. Вилла Боргезе и дворец Тиволи - туристические бренды ...

- а) Мадрида
- б) Барселоны
- в) Милана
- г) Рима

3. Галерея Уффици и площадь Синьории - основные туристические бренды ...

- а) Рима
- б) Венеции
- в) Флоренции
- г) Милана

4. Главные туристические бренды Вены:

- а) Театр «Ла-Скала»
- б) Арка Дефанс
- в) Уно-Сити
- г) Дворец Шенбрунн

5. Из перечисленных выделите определение пансионата ...

- а) средство размещения, в стоимость продукта которого обязательно входит проживание, питание на базе полного пансиона и комплекс лечебно-оздоровительных программ
- б) средство размещения, в стоимость продукта которого входит проживание и предоставляются возможности для самостоятельного или организованного питания постояльцев

- в) средство размещения, предлагающее услуги бюджетным категориям граждан, часто за счет средств государственного бюджета
г) средство размещения, в стоимость продукта которого входит проживание и питание на базе полного пансиона

6. Эта страна дала миру шедевр национальной кухни Смёргосборд (Smorgasbord)

- а) Швеция
- б) Норвегия
- в) Исландия
- г) Финляндия

7. Эта страна дала миру сауну – баню, обогреваемую сухим паром

- а) Норвегия
- б) Финляндия
- в) Швеция
- г) Россия

8. Эта страна называется страной Снежной королевы или древней Лапландией, а также «страной полярного Солнца»

- а) Исландия
- б) Дания
- в) Финляндия
- г) Великобритания

9. Эта страна занимает первое место в мире по размерам субсидий на содержание театров и музеев /более 100 долларов в год в расчете на каждого жителя страны/

- а) Финляндия
- б) Исландия
- в) Швеция
- г) Великобритания

10. Эта страна в регионе Ювляскюля имеет обширную озерную сеть и большие лесные массивы, создающие прекрасные возможности для проведения активного отдыха на лоне природы, занятий греблей на байдарках и каноэ, ловлей рыбы, велосипедных или пеших походов, посещений аквапарка «Алго Алвари»

- а) Швеция
- б) Норвегия
- в) Финляндия
- г) Франция

11. Какой из комбинированных туров по Европе из России невозможен по шенгенской визе:

- а) Берлин-Мюнхен-Вена-Венеция-Милан-Ницца-Барселона-Мадрид-Лиссабон
- б) Вена-Зальцбург-Мюнхен-Париж-замки Луары-Брюссель-Люксембург-Гамбург-Хельсинки-Санкт-Петербург
- в) Варшава-Берлин-Амстердам-Париж
- г) Рим-Неаполь-Флоренция-Милан-Цюрих-Мюнхен

12. К особенностям Греции как направления выездного туризма можно отнести:

- а) невхождение страны в шенгенский и евро-союз

- б) преобладание городских отелей над приморскими в уровне качества предоставляемых услуг
- в) мягкий средиземноморский климат и протяженную береговую линию
- г) отсутствие в стране звездной системы классификации гостиничных предприятий
- д) преобладание в стране православного населения и дружелюбное отношение к россиянам

13. Большая часть туров в Финляндию осуществляется на ...

- а) Чартерных авиарейсах в Куопио и Тампере
- б) Чартерных поездах в Рованиemi
- в) Паромах из Санкт-Петербурга и Калининграда
- г) Регулярных авиарейсах «Finnair»
- д) Автобусах по всей стране

14. В какие из стран невозможно добраться автотранспортом из России:

- а) Финляндия
- б) Швеция
- в) Мальта
- г) Кипр

15. В какое из государств можно поехать из Греции без дополнительных визовых формальностей ...

- а) Болгария (в случае транзита в Россию)
- б) Израиль (при совершении круиза из Пирея и Родоса)
- в) Турция (посещение Мармариса и Бодрума на срок не более 2 дней)
- г) Италия (на срок не превышающий время действия греческой визы)

16. В какой европейской столице нет гостиниц категории ***** ...

- а) Рим
- б) Хельсинки
- в) София
- г) Москва
- д) Париж

17. В целях популяризации познавательного туризма туроператоры и власти Испании:

- а) вводят послабления визового режима в отношении россиян, прибывающих с познавательными целями
- б) продвигают на российском туристическом рынке панъевропейские авто-туры в Испанию
- в) расширяют предложение экскурсий вглубь полуострова для отдыхающих на побережьях
- г) поощряют стоянки российских круизных лайнеров в портах страны

17. Для посещения каких городов Испании туристическая виза не требуется ...

- а) Санта-Крус - де - Тенерифе
- б) Малага
- в) Барселона
- г) Никаких

18. Зарубежный партнер российских туроператоров, организующий «наземное обслуживание» российских туристов называется ...

- а) аутгоинговый туроператор
- б) инициативный туроператор
- в) туристическое представительство иностранного государства в России
- г) союз турагентов
- д) meet-компания

19. Основные обязанности туристического агента по агентскому договору:

- а) оплачивать аннуляционный штраф в случае отказа от забронированных услуг по собственной инициативе
- б) во время и в полном объеме отправлять документы, необходимые для оформления туристической путевки
- в) доносить до туриста максимум достоверной информации о предстоящей поездке
- г) в срок и в полном объеме оплачивать выставленный туроператором счет
- д) принимать рекламации и претензии туристов по туру

20. При каких возможностях туроператора рационально осуществлять презентативную форму сотрудничества с иностранными поставщиками туристических услуг:

- а) специализация туроператора на работе с VIP клиентами
- б) работа туроператора со «стареющим» туристическим направлением
- в) большие объемы продаж туристического продукта
- г) узкая специализация туроператора
- д) работа туроператора с направлением, отличающимся узкой гостиничной базой.
- е) преобладание в ассортименте туроператора стандартных туров высокой степени концентрации

21. Национальный туристский рынок характеризуют такие формы туризма, как:

- а) въездная и выездная
- б) выездная и внутренняя
- в) внутренняя и въездная
- г) внутренняя

22. Снижение деловой активности на туристском рынке и низкие цены на туристские услуги характерны для:

- а) высокого сезона
- б) низкого сезона
- в) пикового сезона
- г) мертвого сезона

23. Информировать об угрозе безопасности туристов в стране временного пребывания уполномочено:

- а) министерство экономического развития и торговли
- б) министерство внутренних дел
- в) министерство чрезвычайных ситуаций
- г) Ростуризм

24. Развитие въездной формы туризма и формирование статуса региона-рецептора подразумевает:

- а) выезд на отдых жителей региона в другие страны

- б) стремление территорий получать валютную выручку
- в) организацию отдыха населения за рубежом
- г) пополнение налоговых поступлений от деятельности инициативных туроператоров

25. Выездной форме международного туризма соответствует стремление региона-генератора:

- а) выровнять экономическое состояние депрессивных районов за счет прибытий туристов
- б) увеличить занятость населения
- в) реконструировать региональные объекты показа
- г) организовать отдых населения за рубежом

26. Если возможности предприятий индустрии туризма соответствуют потребностям потенциальных клиентов, ситуация для развития туризма в регионе считается:

- а) относительной
- б) абсолютной
- в) оптимальной
- г) благоприятной

27. Стандартные турпакеты с использованием чартерных авиарейсов в места массового туризма продают:

- а) специализированные операторы
- б) операторы массового рынка
- в) инициативные туроператоры
- г) рецептивные туроператоры

28. Туроператоры, специализирующиеся на определенном виде туризма, транспорта, средств размещения или категории потребителя:

- а) специализированные операторы
- б) операторы массового рынка
- в) инициативные туроператоры
- г) рецептивные туроператоры

29. Турфирмы, отправляющие туристов за рубеж по договоренности с принимающими операторами:

- а) специализированные операторы
- б) операторы массового рынка
- в) инициативные туроператоры
- г) рецептивные туроператоры

30. Туроператоры в стране назначения, которые комплектуют туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживают прибывающих туристов:

- а) специализированные операторы
- б) операторы массового рынка
- в) инициативные туроператоры
- г) рецептивные туроператоры

31. Договора о квоте мест с гарантией заполнения, без гарантии заполнения, о твердой закупке мест с полной оплатой являются результатом взаимоотношений туроператора:

- а) с экскурсионными фирмами

- б) автотранспортными предприятиями
- в) предприятиями общественного питания
- г) гостиничными предприятиями

32. Иностранцы граждане могут въезжать в РФ при наличии:

- а) российской визы
- б) шенгенской визы
- в) визы стран СНГ
- г) визы стран-членов Таможенного союза

33. Юридическое положение фирмы, позволяющее ей на основании национального законодательства заниматься международной туристской деятельностью:

- а) кредитоспособность
- б) дееспособность
- в) конкурентоспособность
- г) правоспособность

34. Туроператорская деятельность связана с:

- а) комплектацией услуг.
- б) комплектацией туров.
- в) продажей туров.
- г) маркетингом путешествий.
- д) статистикой путешествий.

35. Блок мест в гостинице имеет следующие характеристики:

- а) вероятность продажи
- б) вероятность простоя
- в) величину
- г) длительность во времени
- д) возможность отказа от части блока до окончания туристического сезона

37. В отличие от элэмент условий комитмент условия подразумевают ...

- а) невозможность изменения условий сотрудничества до окончания туристического сезона
- б) невозможность возврата уплаченных средств в случае непроджи гостиничных номеров
- в) постоянное участие туроператора в обслуживании прибывающих туристов совместно с работниками гостиничного предприятия
- г) содействие туроператора хотелю в ремонте и модернизации гостиничного предприятия
- д) полную оплату блока мест перед наступлением туристического сезона

Блок 2

1. Туроператор – это _____

2. Турагент – это _____

3. Закончите фразу: « В чистом виде различия между туроператором и турагентом устанавливаются в основном по двум признакам: _____.

4. Международные туристские организации подразделяют на следующие основные группы:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

5. Определить о каком виде (форме) туризма идет речь. Охарактеризовать данный вид (форму) туризма.

1. Профессор Н. летит на конференцию в Вильнюс. Вечером он возвращается домой.
2. Футбольный фанат ездит на все крупнейшие соревнования своего футбольного клуба.
3. Семья Д. отправилась в 2-недельный отпуск на Кипр.
4. Госпожа Л. отправляется в Альпы, чтобы заняться горнолыжным спортом.
5. Женская команда лыжниц из России принимает участие в Олимпийских играх в США.
6. Владелец магазина одежды некоторую часть своего товара производит в Китае. Он летит в Китай, чтобы обсудить с фирмой-производителем особенности зимней коллекции трикотажных изделий.
7. Политический деятель одной из африканских стран приехал в Европу, чтобы выступить перед Европейским парламентом в Страсбурге.
8. У грека Ю. есть хобби – дайвинг и фотографирование подводного мира. С этой целью он каждый отпуск отправляется к Средиземному морю.
9. Менеджер по продажам российской турфирмы «Травел» получил от своего туроператора в качестве поощрения за большие объемы проданных туров путевку на европейский курорт.
10. Преподаватель ВУЗа отправляется на научную конференцию, которая проводится в октябре в Швейцарии.
11. Бизнесмен в семье отправляется в десятидневный круиз на лайнере «Коста Люминоза», с отправлением из Италии и прибытием в Данию.
12. Граждане Германии на июль арендуют дом в селе Чемал (Алтай).
13. Студент российского ВУЗа в течение семестра проходит обучение в США в рамках программы обмена
14. Частный предприниматель регулярно ездит в Белоруссию для закупки трикотажных изделий

15. Семья с детьми 16 и 12 лет на зимних каникулах арендует дом на зарубежном горнолыжном курорте

Блок 3

1. Выберите вид туризма и в нем выявите несколько наиболее востребованных видов турпродукта. Выявив один из исходных турпродуктов, определите характеристики целевой группы по этому продукту (возрастные, социальные, финансовые).
2. Выберите какой-либо турпродукт и найдите его подробное описание. Выявите все туристские потребности покупателей этого продукта. Выявите общую цель этого турпродукта.
3. Определите класс обслуживания для каждой из следующих целевых групп: школьники – дети российских школьных учителей; сотрудники среднего звена в крупных российских компаниях; топ-менеджеры крупных компаний. Выберите дестинацию, которую вы знаете, выберите в ней три разных вида турпродукта и сформулируйте общую цель каждого из этих турпродуктов
4. Выберите в интернете популярный турпродукт одной из турфирм и постарайтесь выявить какие-либо нарождающиеся потребности его покупателей
5. Возьмите на любой выставке по туризму несколько каталогов туроператоров и проанализируйте качество составления каждого каталога, удобство пользования им, информативность и привлекательность приведенных описаний.

Рейтинг-контроль 3

Блок 1

1. Выделите рискованные схемы сотрудничества гостиниц и туроператоров:
 - а) повышенная комиссия
 - б) приоритетное бронирование
 - в) комитмент по мягкому блоку мест
 - г) элонтмент по жесткому блоку мест
 - д) комитмент по жесткому блоку мест
2. Наиболее рискованной для авиакомпании является организация ...
 - а) чартерных перевозок
 - б) дополнительных рейсов
 - в) регулярных перевозок
3. Безрисковые формы сотрудничества туроператора и отельера отличаются ...
 - а) переносом риска туроператора на отельера
 - б) снижением качества обслуживания туристов
 - в) применением в случаях обслуживания разовых клиентов
 - г) невозможностью применения во внутреннем туризме
 - д) высокими дисконтами от рыночной цены на гостиничные услуги

4. Отечественные туроператоры могут приобретать блок мест на регулярных авиалиниях иностранных авиакомпаний ...

- а) нет, только на чартерных авиарейсах
- б) да, на рейсах авиакомпаний, имеющих собственные представительства в отечественных аэропортах
- в) да, на рейсах всех авиакомпаний повсеместно

5. Полная оплата гостиничных услуг до наступления туристического сезона требуется со стороны туроператора при ...

- а) элтомменте
- б) квотировании
- в) повышенной комиссии
- г) работе по разовой заявке
- д) комитменте

6. Российские туроператоры вступают в безрисковые схемы сотрудничества с авиакомпаниями, организуя розничную торговлю авиабилетами в собственном офисе ...

- а) Нет
- б) Да

7. Схема сотрудничества туристических операторов с гостиничными предприятиями, основанная на постоянном закреплении за туроператором определенного количества мест без их предварительной оплаты называется ...

- а) аренда отеля
- б) элтоммент
- в) повышенная комиссия
- г) приоритетное бронирование
- д) квотирование

8. Не позднее какого срока должен покинуть территорию РФ иностранный гражданин, потерявший паспорт, после подачи заявления об утере

- а) через 1 день
- б) через 2 дня
- в) через 3 дня
- г) через 5 дней
- д) через 10 дней
- е) через 14 дней

9. Нужно ли регистрировать иностранного туриста по новому месту пребывания при переезде по маршруту

- а) нужно
- б) не нужно
- в) нужно только в отеле
- г) не нужно, если турист размещается в отеле
- д) нужно в случае, если это автобусный тур
- е) нужно, если это авиатур

10. Укажите, какого вида въездной российской визы не существует

- а) туристическая
- б) туристическая групповая

- в) учебная
- г) брачная
- д) деловая
- е) дипломатическая

11. Чем определяется фактический срок пребывания иностранных граждан на территории РФ?

- а) туристским ваучером
- б) отметками пограничного контроля
- в) визой
- г) заявлением о выдаче визы
- д) сроками в подтверждении
- е) регистрацией в отеле

12. Согласно Кодексу туристов во время нахождения в заграничной поездке, они имеют право:

- а) требовать со стороны местных жителей уважения собственных традиций, обычаев и законов родной страны
- б) посещать любые населенные пункты и города страны временного пребывания в случае легального получения туристической визы
- в) продлевать время пребывания с уведомления органов исполнительной власти страны временного пребывания
- г) по желанию прерывать поездку, оставлять туристическую группу с уведомления сопровождающего или иного замещающего его лица
- д) требовать содействия со стороны исполнительной власти места пребывания
- е) принимать все возможные законные меры по обеспечению сохранности своего имущества, багажа

13. К обязанности водителя автобуса при организации международного автотура относится:

- а) обеспечение туристической группы документами и страховкой
- б) оплачивать стоимость въезда в туристические центры городов, заповедники и заказники
- в) наличие соответствующей лицензии
- г) оплачивать штрафы за неправильную парковку и нарушение правил дорожного движения
- д) оплачивать стоимость топлива и ремонта в дороге
- е) оплачивать проезд по платным автодорогам

14. К обязанностям судоходной компании по договору фрахта относится ...

- а) своевременная разработка круизного маршрута и графика движения судна
- б) организация анимационного обслуживания туристов
- в) оплата стоимости услуг портов стоянок, шлюзов, каналов и т.д.
- г) организация экскурсионного обслуживания туристов в портах стоянок
- д) организация питания туристов на борту теплохода

15. В какой из паспортов работники консульства могут поставить туристическую визу ...

- а) служебный
- б) дипломатический

- в) паспорт моряка
- г) общегражданский

16. В какие сроки гостиница должна зарегистрировать иностранного гостя

- а) в день прибытия
- б) в день отбытия
- г) не позднее 48 часов после прибытия
- д) не позднее 72 часов после прибытия.
- е) в день, следующий за днем прибытия
- ж) в день, предшествующий дню отбытия.

17. В какие сроки оформляются приглашения иностранным гражданам на въезд в РФ?

- а) 1 неделя
- б) 2 недели
- в) 1 месяц
- г) 6 недель
- д) 2 месяца
- е) 3 дня

18. В каких случаях иностранным гражданам разрешается транзитный проезд без визы?

- а) перелет с пересадкой в пределах одного терминала
- б) беспересадочный перелет за пределами РФ
- в) пересадочный перелет, если пересадка производится в одном городе
- г) пересадочный перелет, если пересадка производится в течение 24 часов
- д) беспересадочный перелет над территорией стран СНГ
- е) если перелет происходит на воздушном судне, принадлежащем иностранной авиакомпании

12. Граждане каких стран обязаны при подаче заявления на получение российской визы предъявлять страховой полис?

- а) все иностранные граждане
- б) граждане Шенгенской зоны
- в) граждане Белоруссии
- г) граждане Марокко
- д) граждане стран СНГ
- е) граждане стран африканского континента

19. На какой срок выдается транзитная российская виза при путешествии железнодорожным транспортом?

- а) на срок железнодорожного проезда
- б) на срок железнодорожного проезда + 2 дня
- в) на срок железнодорожного проезда + 3 дня
- г) на срок железнодорожного проезда + 4 дня
- д) на срок железнодорожного проезда + 5 дней
- е) на срок железнодорожного проезда + 6 дней

20. На каком языке заполняется бланк подтверждения о приеме иностранного туриста?

- а) всегда на английском

- б) на английском или государства путешественника
- в) на русском или государства путешественника
- г) на французском или английском
- д) на любом языке международного общения
- е) на любом из официальных языков ООН

21. На сколько дней максимально разрешен безвизовый въезд гражданам Кубы на территорию России?

- а) на 2 дня
- б) на 45 дней
- в) на 30 дней
- г) на 30 рабочих дней
- д) на 90 дней
- е) на 14 дней

Блок 2

1. Расставьте схемы сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий в порядке возрастания размера дисконта с каждого койко-места:

Аренда гостиничного предприятия
 Комитмент по жесткому блоку мест
 Элотмент по мягкому блоку мест
 Повышенная комиссия
 Квотирование

Номер последовательности	Схема сотрудничества

2. Расположите каюты 8-палубного круизного лайнера со следующими предлагаемыми характеристиками в порядке возрастания стоимости одного места в них:

Одноместная каюта с окном и выходом на променада, 4 палуба, центр
 Двухместная каюта с окном и выходом на променада, 4 палуба, корма
 Двухместная каюта с окном, главная палуба
 двухместная каюта с иллюминатором, 3 палуба, нос
 Одноместная внутренняя каюта, 3 палуба

Номер последовательности	Тип каюты

3. Расположите курортные зоны Италии с севера на юг:

Ривьера Леванте
 Ривьера Улиссе
 Амальфи
 Калабрия

Номер последовательности	Курортная зона

4. Расположите побережья Испании с юга на север:

Коста - дель - Соль

Коста - дель - Гарраф

Коста - дель - Мересме

Коста-Брава

Номер последовательности	Побережье

5. Расположите с севера на юг туристические центры «Итальянского коридора»:

Милан

Венеция

Рим

Неаполь

Номер последовательности	Туристический центр

6. Расположите эти зоны пляжного туризма Италии в порядке убывания средней стоимости отдыха в них:

Лигурия

Венетто

Римини

Сицилия

Номер последовательности	Средняя стоимость отдыха

7. Туристская фирма, отправляя в Китай супругов с ребенком, не имеющим заграничного паспорта, не обратила внимания на то, что данные о ребенке не внесены ни в один из паспортов родителей. Выезд ребенка за границу не состоялся, из-за чего оба родителя, уже находясь в зале пограничного контроля, отказались от поездки. Какие действия должна предпринять турфирма в данной ситуации?»

8. Из-за ошибки работников туристской фирмы визу в США туристу Н. оформили не на рождественские праздники, а на конец января, что не устроило туриста. Каков размер компенсации, которую турист вправе требовать с туристской фирмы?

9. Турист купил мебель. В Пусане перед погрузкой под проливным дождем она промокла. Турист предъявляет претензии к туристской фирме. Правомерны ли они?

10. Клиент туристской фирмы попытался вывезти из ОАЭ ванну джакузи. Однако в багажный отсек самолета она не поместилась. Вернувшись домой, турист обратился в туристскую фирму с требованием возмещения расходов на покупку. Как следует поступить руководству туристской фирмы? Как будет развиваться ситуация при отказе туристской фирмы удовлетворить иск?

11. Во время зарубежной поездки турист провозит с собой 10500 \$ US. Зная, что 10000 \$ US можно перемещать через границу без предъявления банковских документов, он

на остальную сумму предъявляет справку, выданную банком. Однако таможенник признает справку недействительной — на ней не читается штамп банка. Туристу предлагается оставить 500 \$ US на российской таможне и по возвращении из-за рубежа забрать. Что можно посоветовать туристу?

12. В Париже подавляющая часть туристов группы отказалась от автобусной экскурсии по городу. Оставшиеся туристы выражают недовольство. Каков выход из этой конфликтной ситуации?

13. В Китае турист после ужина с употреблением алкоголя получил травму. Вернувшись домой, он несколько месяцев болел, что явилось поводом для судебного иска к турфирме по поводу возмещения расходов на лечение, упущенной выгоды и компенсации неполученной зарплаты. Каково возможное решение суда?

14. Руководитель туристской группы, находясь в Китае, получил от директора принимающей туристской фирмы подарок — толстый и тяжелый туристский справочник на китайском языке, в красивом переплете, но без единой иллюстрации. Вес его багажа уже превышает установленную норму бесплатного перемещения груза. Как поступить руководителю туристской группы?

Блок 3

1. Определите главную достопримечательность в вашем регионе (городе), которая могла бы стимулировать развитие на его территории международного туризма. Попробуйте составить описание этой достопримечательности — прежде всего с точки зрения того, что наверняка привлечет иностранцев, а не с точки зрения того, что им захотят показать. Какие меры могут быть предприняты для совершенствования турпродукта в зависимости от его выхода на различные международные рынки?

2. Определите в деталях, как можно организовать размещение, питание, транспортировку, развлекательную и просветительскую программу, информирование и предоставление иных услуг в период пребывания иностранных туристов в регионе.

3. Разработайте свои способы сбора данных, которые позволили бы региональным структурам по управлению туризмом совершенно свободно ориентироваться в том, в каком виде туристскую информацию и услуги следует предлагать у себя в регионе и за рубежом.

4. Выберите 3 - 4 вида турпродукта, относящиеся к разным видам туризма, и, используя один из придуманных способов, оцените величины спроса на каждый вид турпродукта.

5. Выберите с помощью интернета или иным способом два-три конкретных познавательных турпродукта и на них поясните смысл понятия «содержательный турпродукт» или «малосодержательный турпродукт».

6. Какие конкретные средства PR вы рекомендовали бы использовать туристической фирме, специализирующейся на международном туризме? Аргументируйте выбор каждого средства

Регламент проведения и оценивание лабораторных работ

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Технология въездного и выездного туризма» предполагается выполнение лабораторных работ, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности лабораторной работы	170 мин.
2.	Защита отчета	10 мин.
	Итого (в расчете на одну лабораторную работу)	180 мин.

Критерии оценки лабораторных работ

Оценка	Критерии оценивания
5 баллов	Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.
4 балла	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
3 балла	Задания выполнены частично.
2 балла	Задание не выполнено.

Регламент проведения и оценивание практических работ

В целях закрепления практического материала и углубления теоретических знаний по разделам дисциплины «Технология въездного и выездного туризма» предполагается выполнение практических работ, что позволяет углубить процесс познания, раскрыть понимание прикладной значимости осваиваемой дисциплины.

Регламент проведения мероприятия

№	Вид работы	Продолжительность
1.	Предел длительности практической работы	80 мин.
2.	Защита отчета	10 мин.
	Итого (в расчете на одну практическую работу)	90 мин.

Критерии оценки практических работ

Оценка	Критерии оценивания
5 баллов	Задание выполнено полностью, в представленном отчете обоснованно получено правильное выполненное задание.
4 балла	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений.
2 балла	Задания выполнены частично.
0 баллов	Задание не выполнено.

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов (в соответствии с Положением)

Рейтинг-контроль 1	выполнение тестовых заданий	10
Рейтинг-контроль 2	выполнение тестовых заданий	10
Рейтинг-контроль 3	выполнение тестовых заданий	10
Посещение занятий студентом		20
Дополнительные баллы (бонусы)		-
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы		10

Показатели, критерии и шкала оценивания компетенций промежуточной аттестации знаний по учебной дисциплине «Технология въездного и выездного туризма»

На основе типовых заданий программным комплексом информационно-образовательного портала МИ ВлГУ формируются в автоматическом режиме тестовые задания для студентов. Программный комплекс формирует индивидуальные задания для каждого зарегистрированного в системе студента и устанавливает время прохождения тестирования. Результатом тестирования является процент правильных ответов, с учетом индивидуального семестрового рейтинга студента формируется экзаменационная оценка.

Максимальное количество баллов, которое студент может получить на экзамене, в соответствии с Положением составляет 40 баллов.

Оценка в баллах	Критерии оценивания компетенций
30-40 баллов	Студент глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена.
20-29 баллов	Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, допуская некоторые неточности; демонстрирует хороший уровень освоения материала, информационной и коммуникативной культуры и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена.
10-19 баллов	Студент показывает знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, в целом, не препятствует усвоению последующего программного материала, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена на минимально допустимом уровне.
Менее 10 баллов	Студент не знает значительной части программного материала (менее 50% правильно выполненных заданий от общего объема работы), допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой экзамена.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «Технология въездного и выездного туризма»

ОПК-2: способность к разработке туристского продукта

***Знать** основы формирования качественного турпродукта для разных категорий туристов*

1. В отличие от индивидуального, групповой тур ...
 - а) предполагает одновременное присутствие в турпоездке не менее 9 человек
 - б) имеет стоимость не более 1000 долларов и длится не менее 5 дней
 - в) стандартный, не предполагает различия в уровне сервисного обслуживания туристов
 - г) предполагает аренду транспортного средства, а не приобретение проездных билетов
2. Укажите основные симптомы старения туристического продукта:
 - а) резкое снижение спроса на рынке
 - б) активизация рекламы курортов направления на внутреннем рынке
 - в) рост туристического потока
 - г) увеличение количества отелей и вариантов поездок в направлении
 - д) рост разнообразия сроков длительности поездок в направлении
 - е) переход к ценовой конкуренции
3. К основным характеристикам туров в Финляндию можно отнести:
 - а) ярко выраженная сезонность туристического спроса
 - б) длительность туров не менее 7 дней
 - в) преобладание в структуре спроса оздоровительных туров и туров на отдых
 - г) преобладание в структуре спроса автобусных туров
 - д) наличие в предложении туроператоров туров «авто+паром»
4. Горнолыжные австрийские чартерные программы российские туроператоры организуют в города:
 - а) Бергамо
 - б) Цам-эль-Зее
 - в) Зальцбург
 - г) Мюнхен
 - д) Инсбрук
5. Горнолыжные курорты Финляндии характеризуются:
 - а) преобладанием «красных» и «черных» трасс лыжного катания
 - б) отсутствием горнолыжных школ и русскоязычного сервиса
 - в) слабым техническим оснащением горнолыжных трасс
 - г) наличием разнообразного «апре-ски»
 - д) дешевизной отдыха
6. Использование природных лечебных факторов (бальнеологических ресурсов) подразумевает в:
 - а) отеле-клинике
 - б) фитнес-отеле
 - в) велнесс-отеле

- г) спа-отеле
- д) санатории

7. К достоинствам круизов как туристических программ относятся:

- а) ярко выраженная категоризация вариантов размещения на круизном судне
- б) полное отсутствие визовых ограничений для российских пассажиров круизных лайнеров
- в) удобная стыковка круизных лайнеров с авиаперелетами в пунктах начала и окончания круизных программ
- г) включение в туристический пакет большинства обязательных и дополнительных услуг
- д) льготный визовый режим в отношении круизеров-россиян в большинстве стран мира

8. Как обозначается двухместный номер с видом на море на базе питания «полупансион» в гостиничной документации ...

- а) TRPL, FB, SSV
- б) DBL-twin, BB
- в) SNGL, BB, SCV
- г) DBL, AI, MV
- д) DBL, SV, HB

9. Имеются ли особые требования к средству размещения в случае, если размещаются иностранные туристы

- а) да
- б) нет
- в) да, если размещается группа от 50-ти человек
- г) да, если туристы путешествуют не через уполномоченное агентство
- д) да, если туристы путешествуют через уполномоченное агентство
- е) иногда

10. Какое из требований к тематическим программам во въездном туризме не является обязательным

- а) проведение программы на языке гостей
- б) учет психологических особенностей участников группы
- в) учет физиологических особенностей участников группы
- г) учет времени и обстоятельств проведения программы
- д) учет лингвистических особенностей участников группы
- е) учет климатических условий проведения программы

11. В каких европейских странах все чаще встречается обслуживание в отелях по системе «все включено»:

- а) Италия
- б) Франция
- в) Швейцария
- г) Испания
- д) Греция

12. В настоящее время для Испании типично «расползание» туров из Москвы в следствие все более частной организации региональных чартерных программ ...

- а) Нет
- б) Да

13. В отличие от Испании Португалия:

- а) предлагает возможности для организации зимнего горнолыжного туризма
- б) не входит в шенгенскую зону и зону евро
- в) не придерживается политики ограничения чартерных перевозок из России
- г) является более дешевым направлением выездного туризма
- д) имеет более лояльный визовый режим в отношении российских граждан

14. В отличие от Коста-дель-Соль Коста-Даурада ...

- а) Расположена на побережье Атлантического океана
- б) Находится южнее
- в) Не имеет ограничений на чартерные авиаперевозки
- г) Предлагает более дешевый, семейный отдых туристам

15. В отличие от Родоса Крит ...

- а) Расположен севернее и поэтому более прохладный
- б) Известен более как направление познавательного туризма
- в) Предлагает более льготные условия визирования для россиян
- г) Считается более престижным и дорогим местом отдыха

16. Кубинская республика отличается:

- а) Закрытостью неба и жестким визовым режимом в отношении россиян
- б) Своими горнолыжными курортами Кайо-Плайя, Порто-Хорерас, Сан - Маркос
- в) Географической удаленностью от России
- г) Путанной денежной системой, состоящей из параллельно обращающихся конвертируемого и неконвертируемого песо
- д) Дешевизной пляжного отдыха

17. Отдых в коттеджах Финляндии лучше всего рекомендовать ...

- а) путешествующим парами и поездами
- б) индивидуалам, желающим уединения с природой и покоя
- в) VIP - туристам, желающим качественного сервиса и высокого комфорта
- г) всем, путешествующим на срок от 14 дней
- д) компаниям туристов от 4 человек

18. Основные черты круиза как вида туристической поездки ...

- а) длительность не менее 10 дней
- б) совпадение пункта отправления и возвращения
- в) ярко выраженная сезонность круизного предложения на мировом рынке
- г) это путешествие по воде на специализированном транспортном средстве

19. Комплекс туристических услуг, согласованных по времени, месту и очередности их оказания, а также по цене и качеству называется ...

- а) туроперейтинг
- б) туристическая путевка
- в) туристический ваучер
- г) туристический продукт

20. «Наземное обслуживание» туристов это ...

- а) обслуживание прибывающих или отправляющихся пассажиров авиакомпаний в зарубежных аэропортах
- б) организация экскурсионного обслуживания круизеров
- в) полный цикл услуг за пределами РФ
- г) готовый к употреблению туристический продукт
- д) комплекс туристических услуг за исключением основной перевозки

21. Назовите, какая форма компенсации некачественного обслуживания туристов используется

- а) натуральная
- б) морально-этическая
- в) финансовая
- г) нравственная
- д) поэтапная
- е) мгновенная
- ж) затяжная

ОПК-3: способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

Знать ресурсы, материальную базу туризма, основы организации программ обслуживания для разных категорий туристов

1. Вилла Боргезе и дворец Тиволи - туристические бренды ...

- а) Мадрида
- б) Барселоны
- в) Милана
- г) Рима

2. Курортная сегрегация - это ...

- а) Яркая выраженная дифференциация номерного фонда курортной гостиницы
- б) Яркая выраженная дифференциация гостиничного предложения на курорта
- в) Отсутствие на курорте иных средств размещения кроме гостиниц
- г) Предложение на курорте гостиничных услуг преимущественно одного уровня ком

4. Вилла Боргезе и дворец Тиволи - туристические бренды ...

- а) Мадрида
- б) Барселоны
- в) Милана
- г) Рима

3. Галерея Уффици и площадь Синьории - основные туристические бренды ...

- а) Рима
- б) Венеции
- в) Флоренции
- г) Милана

4. Главные туристические бренды Вены:

- а) Театр «Ла-Скала»

- б) Арка Дефанс
- в) Уно-Сити
- г) Дворец Шенбрунн

5. Из перечисленных выделите определение пансионата ...

- а) средство размещения, в стоимость продукта которого обязательно входит проживание, питание на базе полного пансиона и комплекс лечебно-оздоровительных программ
- б) средство размещения, в стоимость продукта которого входит проживание и предоставляются возможности для самостоятельного или организованного питания постояльцев
- в) средство размещения, предлагающее услуги бюджетным категориям граждан, часто за счет средств государственного бюджета
- г) средство размещения, в стоимость продукта которого входит проживание и питание на базе полного пансиона

6. Эта страна дала миру шедевр национальной кухни Смёргосборд (Smorgasbord)

- а) Швеция
- б) Норвегия
- в) Исландия
- г) Финляндия

7. Эта страна дала миру сауну – баню, обогреваемую сухим паром

- а) Норвегия
- б) Финляндия
- в) Швеция
- г) Россия

8. Эта страна называется страной Снежной королевы или древней Лапландией, а также «страной полярного Солнца»

- а) Исландия
- б) Дания
- в) Финляндия
- г) Великобритания

9. Эта страна занимает первое место в мире по размерам субсидий на содержание театров и музеев /более 100 долларов в год в расчете на каждого жителя страны/

- а) Финляндия
- б) Исландия
- в) Швеция
- г) Великобритания

10. Эта страна в регионе Ювяскюля имеет обширную озерную сеть и большие лесные массивы, создающие прекрасные возможности для проведения активного отдыха на лоне природы, занятий греблей на байдарках и каноэ, ловлей рыбы, велосипедных или пеших походов, посещений аквапарка «Алго Алвари»

- а) Швеция
- б) Норвегия
- в) Финляндия
- г) Франция

11. Какой из комбинированных туров по Европе из России невозможен по шенгенской визе:

- а) Берлин-Мюнхен-Вена-Венеция-Милан-Ницца-Барселона-Мадрид-Лиссабон
- б) Вена-Зальцбург-Мюнхен-Париж-замки Луары-Брюссель-Люксембург-Гамбург-Хельсинки-Санкт-Петербург
- в) Варшава-Берлин-Амстердам-Париж
- г) Рим-Неаполь-Флоренция-Милан-Цюрих-Мюнхен

12. К особенностям Греции как направления выездного туризма можно отнести:

- а) невхождение страны в шенгенский и евро-союз
- б) преобладание городских отелей над приморскими в уровне качества предоставляемых услуг
- в) мягкий средиземноморский климат и протяженную береговую линию
- г) отсутствие в стране звездной системы классификации гостиничных предприятий
- д) преобладание в стране православного населения и дружелюбное отношение к россиянам

13. Большая часть туров в Финляндию осуществляется на ...

- а) Чартерных авиарейсах в Куопио и Тампере
- б) Чартерных поездах в Рованиemi
- в) Паромах из Санкт-Петербурга и Калининграда
- г) Регулярных авиарейсах «Finnair»
- д) Автобусах по всей стране

14. В какие из стран невозможно добраться автотранспортом из России:

- а) Финляндия
- б) Швеция
- в) Мальта
- г) Кипр

15. В какое из государств можно поехать из Греции без дополнительных визовых формальностей ...

- а) Болгария (в случае транзита в Россию)
- б) Израиль (при совершении круиза из Пирея и Родоса)
- в) Турция (посещение Мармариса и Бодрума на срок не более 2 дней)
- г) Италия (на срок не превышающий время действия греческой визы)

16. В какой европейской столице нет гостиниц категории ***** ...

- а) Рим
- б) Хельсинки
- в) София
- г) Москва
- д) Париж

17. В целях популяризации познавательного туризма туроператоры и власти Испании:

- а) вводят послабления визового режима в отношении россиян, прибывающих с познавательными целями
- б) продвигают на российском туристическом рынке панъевропейские авто-туры в Испанию

- в) расширяют предложение экскурсий вглубь полуострова для отдыхающих на побережьях
- г) поощряют стоянки российских круизных лайнеров в портах страны

17. Для посещения каких городов Испании туристическая виза не требуется ...

- а) Санта-Крус - де - Тенерифе
- б) Малага
- в) Барселона
- г) Никаких

18. Зарубежный партнер российских туроператоров, организующий «наземное обслуживание» российских туристов называется ...

- а) аутгоинговый туроператор
- б) инициативный туроператор
- в) туристическое представительство иностранного государства в России
- г) союз турагентов
- д) meet-компания

19. Основные обязанности туристического агента по агентскому договору:

- а) оплачивать аннуляционный штраф в случае отказа от забронированных услуг по собственной инициативе
- б) во время и в полном объеме отправлять документы, необходимые для оформления туристической путевки
- в) доносить до туриста максимум достоверной информации о предстоящей поездке
- г) в срок и в полном объеме оплачивать выставленный туроператором счет
- д) принимать рекламации и претензии туристов по туру

20. При каких возможностях туроператора рационально осуществлять презентативную форму сотрудничества с иностранными поставщиками туристических услуг:

- а) специализация туроператора на работе с VIP клиентами
- б) работа туроператора со «стареющим» туристическим направлением
- в) большие объемы продаж туристического продукта
- г) узкая специализация туроператора
- д) работа туроператора с направлением, отличающимся узкой гостиничной базой.
- е) преобладание в ассортименте туроператора стандартных туров высокой степени концентрации

21. Национальный туристский рынок характеризуют такие формы туризма, как:

- а) въездная и выездная
- б) выездная и внутренняя
- в) внутренняя и въездная
- г) внутренняя

22. Снижение деловой активности на туристском рынке и низкие цены на туристские услуги характерны для:

- а) высокого сезона
- б) низкого сезона
- в) пикового сезона
- г) мертвого сезона

23. Информировать об угрозе безопасности туристов в стране временного пребывания уполномочено:

- а) министерство экономического развития и торговли
- б) министерство внутренних дел
- в) министерство чрезвычайных ситуаций
- г) Ростуризм

24. Развитие въездной формы туризма и формирование статуса региона-рецептора подразумевает:

- а) выезд на отдых жителей региона в другие страны
- б) стремление территорий получать валютную выручку
- в) организацию отдыха населения за рубежом
- г) пополнение налоговых поступлений от деятельности инициативных туроператоров

25. Выездной форме международного туризма соответствует стремление региона-генератора:

- а) выровнять экономическое состояние депрессивных районов за счет прибытий туристов
- б) увеличить занятость населения
- в) реконструировать региональные объекты показа
- г) организовать отдых населения за рубежом

26. Если возможности предприятий индустрии туризма соответствуют потребностям потенциальных клиентов, ситуация для развития туризма в регионе считается:

- а) относительной
- б) абсолютной
- в) оптимальной
- г) благоприятной

27. Стандартные турпакеты с использованием чартерных авиарейсов в места массового туризма продают:

- а) специализированные операторы
- б) операторы массового рынка
- в) инициативные туроператоры
- г) рецептивные туроператоры

28. Туроператоры, специализирующиеся на определенном виде туризма, транспорта, средств размещения или категории потребителя:

- а) специализированные оператор
- б) операторы массового рынка
- в) инициативные туроператоры
- г) рецептивные туроператоры

29. Турфирмы, отправляющие туристов за рубеж по договоренности с принимающими операторами:

- а) специализированные операторы
- б) операторы массового рынка
- в) инициативные туроператоры
- г) рецептивные туроператоры

30. Туроператоры в стране назначения, которые комплектуют туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживают прибывающих туристов:

- а) специализированные операторы
- б) операторы массового рынка
- в) инициативные туроператоры
- г) рецептивные туроператоры

31. Договора о квоте мест с гарантией заполнения, без гарантии заполнения, о твердой закупке мест с полной оплатой являются результатом взаимоотношений туроператора:

- а) с экскурсионными фирмами
- б) автотранспортными предприятиями
- в) предприятиями общественного питания
- г) гостиничными предприятиями

32. Иностранцы граждане могут въезжать в РФ при наличии:

- а) российской визы
- б) шенгенской визы
- в) визы стран СНГ
- г) визы стран-членов Таможенного союза

33. Юридическое положение фирмы, позволяющее ей на основании национального законодательства заниматься международной туристской деятельностью:

- а) кредитоспособность
- б) дееспособность
- в) конкурентоспособность
- г) правоспособность

34. Туроператорская деятельность связана с:

- а) комплектацией услуг.
- б) комплектацией туров.
- в) продажей туров.
- г) маркетингом путешествий.
- д) статистикой путешествий.

35. Блок мест в гостинице имеет следующие характеристики:

- а) вероятность продажи
- б) вероятность простоя
- в) величину
- г) длительность во времени
- д) возможность отказа от части блока до окончания туристического сезона

37. В отличие от элэмент условий комитмент условия подразумевают ...

- а) невозможность изменения условий сотрудничества до окончания туристического сезона
- б) невозможность возврата уплаченных средств в случае непроджи гостиничных номеров
- в) постоянное участие туроператора в обслуживании прибывающих туристов совместно с работниками гостиничного предприятия
- г) содействие туроператора хотельеру в ремонте и модернизации гостиничного предприятия
- д) полную оплату блока мест перед наступлением туристического сезона

ПК-7: способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг

Уметь оценивать результаты реализации туристских проектов, программ и отдельных мероприятий с учетом специфики отдельных видов туризма

1. Выделите рискованные схемы сотрудничества гостиниц и туроператоров:
 - а) повышенная комиссия
 - б) приоритетное бронирование
 - в) комитмент по мягкому блоку мест
 - г) элмент по жесткому блоку мест
 - д) комитмент по жесткому блоку мест
2. Наиболее рискованной для авиакомпании является организация ...
 - а) чартерных перевозок
 - б) дополнительных рейсов
 - в) регулярных перевозок
3. Безрисковые формы сотрудничества туроператора и отельера отличаются ...
 - а) переносом риска туроператора на отельера
 - б) снижением качества обслуживания туристов
 - в) применением в случаях обслуживания разовых клиентов
 - г) невозможностью применения во внутреннем туризме
 - д) высокими дисконтами от рыночной цены на гостиничные услуги
4. Отечественные туроператоры могут приобретать блок мест на регулярных авиалиниях иностранных авиакомпаний ...
 - а) нет, только на чартерных авиарейсах
 - б) да, на рейсах авиакомпаний, имеющих собственные представительства в отечественных аэропортах
 - в) да, на рейсах всех авиакомпаний повсеместно
5. Полная оплата гостиничных услуг до наступления туристического сезона требуется со стороны туроператора при ...
 - а) элменте
 - б) квотировании
 - в) повышенной комиссии
 - г) работе по разовой заявке
 - д) комитменте
6. Российские туроператоры вступают в безрисковые схемы сотрудничества с авиакомпаниями, организуя розничную торговлю авиабилетами в собственном офисе ...
 - а) Нет
 - б) Да
7. Схема сотрудничества туристических операторов с гостиничными предприятиями, основанная на постоянном закреплении за туроператором определенного количества мест без их предварительной оплаты называется ...
 - а) аренда отеля
 - б) элмент
 - в) повышенная комиссия

- г) приоритетное бронирование
- д) квотирование

8. Приведите пример мировой туристской организации отраслевого характера:

9. Приведите пример специализированной туристской организации: _____.

10. В начале XXI века ведущей мировой турдестинацией, принимающей до 75 млн. туристов, является _____

11. «Пятерка» стран-лидеров по количеству выезжающих из страны туристов выглядит следующим образом:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____
- 5) _____

12. При районировании выделяют следующие принципы:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

13. Понятие туристический центр подразумевает: _____

14. Первым критерием классификации туристических организаций является _____

15. Самыми известными тур-центрами Чехии можно признать:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

16. Одним из сдерживающих факторов развития туризма в Восточной Европе называют несколько негативный имидж региона и, прежде всего, из-за _____

17. Ведущими видами туризма в Венгрии можно считать:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

18. В Восточной Европе, в сравнении с Западной Европой, достаточно слабо развивается выездной туризм, так как _____

19. Одним из факторов развития туризма в Азии называют бурные темпы экономического развития ряда стран, и, прежде всего _____

20. Один из сдерживающих факторов развития туризма в Азии – отсутствие внутри-политической и экономической стабильности в следующих странах:

- 1) _____

- 2) _____
- 3) _____

21. Какие периоды можно выделить в истории развития международного туризма:

- 1. _____
- 2. _____
- 3. _____
- 4. _____

22. Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, общественного питания, объектов и средств развлечений, объектов познавательного, спортивного, оздоровительного, делового и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги гидов-переводчиков, - это _____

23. Туроператор – это _____

24. Турагент – это _____

25. Закончите фразу: « В чистом виде различия между туроператором и турагентом устанавливаются в основном по двум признакам: _____.

25. Международные туристские организации подразделяют на следующие основные группы:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____
- 4) _____

ПК-9: готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов

Знать технологии туристской деятельности и формы обслуживания потребителей

1. Не позднее какого срока должен покинуть территорию РФ иностранный гражданин, утерявший паспорт, после подачи заявления об утере

- а) через 1 день
- б) через 2 дня
- в) через 3 дня
- г) через 5 дней
- д) через 10 дней
- е) через 14 дней

2. Нужно ли регистрировать иностранного туриста по новому месту пребывания при переезде по маршруту

- а) нужно
- б) не нужно
- в) нужно только в отеле
- г) не нужно, если турист размещается в отеле
- д) нужно в случае, если это автобусный тур

е) нужно, если это авиатур

3. Укажите, какого вида въездной российской визы не существует

- а) туристическая
- б) туристическая групповая
- в) учебная
- г) брачная
- д) деловая
- е) дипломатическая

4. Чем определяется фактический срок пребывания иностранных граждан на территории РФ?

- а) туристским ваучером
- б) отметками пограничного контроля
- в) визой
- г) заявлением о выдаче визы
- д) сроками в подтверждении
- е) регистрацией в отеле

5. Согласно Кодексу туристов во время нахождения в заграничной поездке, они имеют право:

- а) требовать со стороны местных жителей уважения собственных традиций, обычаев и законов родной страны
- б) посещать любые населенные пункты и города страны временного пребывания в случае легального получения туристической визы
- в) продлевать время пребывания с уведомления органов исполнительной власти страны временного пребывания
- г) по желанию прерывать поездку, оставлять туристическую группу с уведомления сопровождающего или иного замещающего его лица
- д) требовать содействия со стороны исполнительной власти места пребывания
- е) принимать все возможные законные меры по обеспечению сохранности своего имущества, багажа

6. К обязанности водителя автобуса при организации международного автотура относится:

- а) обеспечение туристической группы документами и страховкой
- б) оплачивать стоимость въезда в туристические центры городов, заповедники и заказники
- в) наличие соответствующей лицензии
- г) оплачивать штрафы за неправильную парковку и нарушение правил дорожного движения
- д) оплачивать стоимость топлива и ремонта в дороге
- е) оплачивать проезд по платным автодорогам

7. К обязанностям судоходной компании по договору фрахта относится ...

- а) своевременная разработка круизного маршрута и графика движения судна
- б) организация анимационного обслуживания туристов
- в) оплата стоимости услуг портов стоянок, шлюзов, каналов и т.д.
- г) организация экскурсионного обслуживания туристов в портах стоянок
- д) организация питания туристов на борту теплохода

8. В какой из паспортов работники консульства могут поставить туристическую визу ...

- а) служебный
- б) дипломатический
- в) паспорт моряка
- г) общегражданский

9. В какие сроки гостиница должна зарегистрировать иностранного гостя

- а) в день прибытия
- б) в день отбытия
- г) не позднее 48 часов после прибытия
- д) не позднее 72 часов после прибытия.
- е) в день, следующий за днем прибытия
- ж) в день, предшествующий дню отбытия.

10. В какие сроки оформляются приглашения иностранным гражданам на въезд в РФ?

- а) 1 неделя
- б) 2 недели
- в) 1 месяц
- г) 6 недель
- д) 2 месяца
- е) 3 дня

11. В каких случаях иностранным гражданам разрешается транзитный проезд без визы?

- а) перелет с пересадкой в пределах одного терминала
- б) беспересадочный перелет за пределами РФ
- в) пересадочный перелет, если пересадка производится в одном городе
- г) пересадочный перелет, если пересадка производится в течение 24 часов
- д) беспересадочный перелет над территорией стран СНГ
- е) если перелет происходит на воздушном судне, принадлежащем иностранной авиакомпания

12. Граждане каких стран обязаны при подаче заявления на получение российской визы предъявлять страховой полис?

- а) все иностранные граждане
- б) граждане Шенгенской зоны
- в) граждане Белоруссии
- г) граждане Марокко
- д) граждане стран СНГ
- е) граждане стран африканского континента

13. На какой срок выдается транзитная российская виза при путешествии железнодорожным транспортом?

- а) на срок железнодорожного проезда
- б) на срок железнодорожного проезда + 2 дня
- в) на срок железнодорожного проезда + 3 дня
- г) на срок железнодорожного проезда + 4 дня
- д) на срок железнодорожного проезда + 5 дней
- е) на срок железнодорожного проезда + 6 дней

14. На каком языке заполняется бланк подтверждения о приеме иностранного туриста?

- а) всегда на английском
- б) на английском или государства путешественника
- в) на русском или государства путешественника
- г) на французском или английском
- д) на любом языке международного общения
- е) на любом из официальных языков ООН

15. На сколько дней максимально разрешен безвизовый въезд гражданам Кубы на территорию России?

- а) на 2 дня
- б) на 45 дней
- в) на 30 дней
- г) на 30 рабочих дней
- д) на 90 дней
- е) на 14 дней

16. Определить о каком виде (форме) туризма идет речь. Охарактеризовать данный вид (форму) туризма.

1. Профессор Н. летит на конференцию в Вильнюс. Вечером он возвращается домой.
2. Футбольный фанат ездит на все крупнейшие соревнования своего футбольного клуба.
3. Семья Д. отправилась в 2-недельный отпуск на Кипр.
4. Госпожа Л. отправляется в Альпы, чтобы заняться горнолыжным спортом.
5. Женская команда лыжниц из России принимает участие в Олимпийских играх в США.
6. Владелец магазина одежды некоторую часть своего товара производит в Китае. Он летит в Китай, чтобы обсудить с фирмой-производителем особенности зимней коллекции трикотажных изделий.
7. Политический деятель одной из африканских стран приехал в Европу, чтобы выступить перед Европейским парламентом в Страсбурге.
8. У грека Ю. есть хобби – дайвинг и фотографирование подводного мира. С этой целью он каждый отпуск отправляется к Средиземному морю.
9. Менеджер по продажам российской турфирмы «Травел» получил от своего туроператора в качестве поощрения за большие объемы проданных туров путевку на европейский курорт.
10. Преподаватель ВУЗа отправляется на научную конференцию, которая проводится в октябре в Швейцарии.
11. Бизнесмен в семье отправляется в десятидневный круиз на лайнере «Коста Люминоза», с отправлением из Италии и прибытием в Данию.

12. Граждане Германии на июль арендуют дом в селе Чемал (Алтай).

13. Студент российского ВУЗа в течение семестра проходит обучение в США в рамках программы обмена

14. Частный предприниматель регулярно ездит в Белоруссию для закупки трикотажных изделий

15. Семья с детьми 16 и 12 лет на зимних каникулах арендует дом на зарубежном горнолыжном курорте

Уметь организовывать въездные и выездные туры, работать с иностранными партнерами

1. Расставьте схемы сотрудничества туроператоров и гостиничных предприятий в порядке возрастания размера дисконта с каждого койко-места:

Аренда гостиничного предприятия

Комитмент по жесткому блоку мест

Элотмент по мягкому блоку мест

Повышенная комиссия

Квотирование

Номер последовательности	Схема сотрудничества

2. Расположите каюты 8-палубного круизного лайнера со следующими предлагаемыми характеристиками в порядке возрастания стоимости одного места в них:

Одноместная каюта с окном и выходом на променада, 4 палуба, центр

Двухместная каюта с окном и выходом на променада, 4 палуба, корма

Двухместная каюта с окном, главная палуба

двухместная каюта с иллюминатором, 3 палуба, нос

Одноместная внутренняя каюта, 3 палуба

Номер последовательности	Тип каюты

3. Расположите курортные зоны Италии с севера на юг:

Ривьера Леванте

Ривьера Улиссе

Амальфи

Калабрия

Номер последовательности	Курортная зона

4. Расположите побережья Испании с юга на север:

Коста - дель - Соль

Коста - дель - Гарраф

Коста - дель - Мересме

Коста-Брава

Номер последовательности	Побережье

5. Расположите с севера на юг туристические центры «Итальянского коридора»:

Милан

Венеция

Рим

Неаполь

Номер последовательности	Туристический центр

6. Расположите эти зоны пляжного туризма Италии в порядке убывания средней стоимости отдыха в них:

Лигурия

Венетто

Римини

Сицилия

Номер последовательности	Средняя стоимость отдыха

7. Туристская фирма, отправляя в Китай супругов с ребенком, не имеющим заграничного паспорта, не обратила внимания на то, что данные о ребенке не внесены ни в один из паспортов родителей. Выезд ребенка за границу не состоялся, из-за чего оба родителя, уже находясь в зале пограничного контроля, отказались от поездки. Какие действия должна предпринять турфирма в данной ситуации?»

8. Из-за ошибки работников туристской фирмы визу в США туристу Н. оформили не на рождественские праздники, а на конец января, что не устроило туриста. Каков размер компенсации, которую турист вправе требовать с туристской фирмы?

9. Турист купил мебель. В Пусане перед погрузкой под проливным дождем она промокла. Турист предъявляет претензии к туристской фирме. Правомерны ли они?

10. Клиент туристской фирмы попытался вывезти из ОАЭ ваннуджакузи. Однако в багажный отсек самолета она не поместилась. Вернувшись домой, турист обратился в туристскую фирму с требованием возмещения расходов на покупку. Как следует поступить руководству туристской фирмы? Как будет развиваться ситуация при отказе туристской фирмы удовлетворить иск?

11. Во время зарубежной поездки турист провозит с собой 10500 \$ US. Зная, что 10000 \$ US можно перемещать через границу без предъявления банковских документов, он на остальную сумму предъявляет справку, выданную банком. Однако таможенник признает справку недействительной — на ней не читается штамп банка. Туристу предлагается оставить 500 \$ US на российской таможне и по возвращении из-за рубежа забрать. Что можно посоветовать туристу?

12. В Париже подавляющая часть туристов группы отказалась от автобусной экскурсии по городу. Оставшиеся туристы выражают недовольство. Каков выход из этой конфликтной ситуации?

13. В Китае турист после ужина с употреблением алкоголя получил травму. Вернувшись домой, он несколько месяцев болел, что явилось поводом для судебного иска к

турфирме по поводу возмещения расходов на лечение, упущенной выгоды и компенсации неполученной зарплаты. Каково возможное решение суда?

14. Руководитель туристской группы, находясь в Китае, получил от директора принимающей туристской фирмы подарок — толстый и тяжелый туристский справочник на китайском языке, в красивом переплете, но без единой иллюстрации. Вес его багажа уже превышает установленную норму бесплатного перемещения груза. Как поступить руководителю туристской группы?

Владеть готовностью к применению инновационных технологий в сфере въездного и выездного туризма

1. На контурной карте обозначьте территории событийного туризма. Используя интернет-ресурсы, составьте перечень событийных и зрелищных туров в РФ, привлекающих для иностранных туристов в виде таблицы.

2. Вы – туроператор. Приведите какие-либо сильные свойства потенциального конкурента, и придумайте, как можно скомпенсировать отсутствие у себя этих свойств.

3. Выберите какой-либо вид турпродукта. Придумайте варианты его уточнения. Назовите возможные причины уточнения вида турпродукта

4. Продумайте и опишите, как можно выявить оптимальный для туроператора набор приоритетных потребностей целевой группы, которые надо удовлетворять как можно полнее.

5. Проанализируйте практические возможности использования Интернета для продвижения туристического продукта; охарактеризуйте основные методы продвижения туристического продукта в Интернете; разработайте предложения по активизации использования данного канала продвижения туристического продукта.

6. Вы предлагаете на рынок новый туристский продукт, целевым сегментом которого являются семейные пары с детьми. Подготовьте пресс-релиз для передачи его средствам массовой информации.

ПК-10: готовность к разработке туристского продукта на основе современных технологий

Уметь осуществлять разработку и продвижение въездных и выездных туров с использованием современных технологий

1. Выберите вид туризма и в нем выявите несколько наиболее востребованных видов турпродукта. Выявив один из исходных турпродуктов, определите характеристики целевой группы по этому продукту (возрастные, социальные, финансовые).

2. Выберите какой-либо турпродукт и найдите его подробное описание. Выявите все туристские потребности покупателей этого продукта. Выявите общую цель этого турпродукта.

3. Определите класс обслуживания для каждой из следующих целевых групп: школьники – дети российских школьных учителей; сотрудники среднего звена в крупных российских компаниях; топ-менеджеры крупных компаний. Выберите дестинацию, которую вы знаете, выберите в ней три разных вида турпродукта и сформулируйте общую цель каждого из этих турпродуктов

4. Выберите в интернете популярный турпродукт одной из турфирм и постарайтесь выявить какие-либо нарождающиеся потребности его покупателей

5. Возьмите на любой выставке по туризму несколько каталогов туроператоров и проанализируйте качество составления каждого каталога, удобство пользования им, информативность и привлекательность приведенных описаний.

Владеть готовностью к разработке туристского продукта в сфере въездного и выездного туризма на основе современных технологий

1. Определите главную достопримечательность в вашем регионе (городе), которая могла бы стимулировать развитие на его территории международного туризма. Попробуйте составить описание этой достопримечательности — прежде всего с точки зрения того, что наверняка привлечет иностранцев, а не с точки зрения того, что им захотят показать. Какие меры могут быть предприняты для совершенствования турпродукта в зависимости от его выхода на различные международные рынки?

2. Определите в деталях, как можно организовать размещение, питание, транспортировку, развлекательную и просветительскую программу, информирование и предоставление иных услуг в период пребывания иностранных туристов в регионе.

3. Разработайте свои способы сбора данных, которые позволили бы региональным структурам по управлению туризмом совершенно свободно ориентироваться в том, в каком виде туристскую информацию и услуги следует предлагать у себя в регионе и за рубежом.

4. Выберите 3 - 4 вида турпродукта, относящиеся к разным видам туризма, и, используя один из придуманных способов, оцените величины спроса на каждый вид турпродукта.

5. Выберите с помощью интернета или иным способом два-три конкретных познавательных турпродукта и на них поясните смысл понятия «содержательный турпродукт» или «малосодержательный турпродукт».

6. Какие конкретные средства PR вы рекомендовали бы использовать туристической фирме, специализирующейся на международном туризме? Аргументируйте выбор каждого средства

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине «Технология въездного и выездного туризма» равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Высокий уровень
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	Продвинутый уровень
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	Пороговый уровень
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	Компетенции не сформированы