



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»**

СМК РГУТиС



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СК РГУТИС



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК РГУТИС

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала ФГБОУ ВПО
«РГУТИС» в г. Махачкале
З.М. Ханбабаева
29 августа 2015 г.



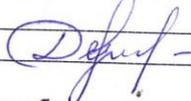
ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.В.ФТД 1. «Практическая туроператорика»
Основной образовательной программы высшего образования – программы
академического бакалавриата
по направлению подготовки: 43.03.02. «Туризм»

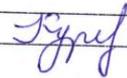
направленность (профиль) Туризм

Классификация: бакалавр

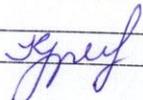
Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, Ф.И.О.
доцент		к.филос.н. Гусенова Д.А.

Оценочные средства рассмотрены и одобрены на заседании Совета филиала:

должность	подпись	ученая степень и звание, Ф.И.О.
доцент		К.филос.н. Курбанова А.М.

Оценочные средства согласованы и одобрены руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, Ф.И.О.
доцент		К.филос.н. Курбанова А.М.



Темы (примерные) докладов

1. Приведите примеры удачно определенных миссий туроператора.
2. Какие цели преследует в своей деятельности туроператорская фирма?
3. Перечислите основные черты современного рынка туроператоров.
4. Каковы особенности географии российского туроперейтинга?
5. Какие преимущества дает введение финансовых гарантий туроперейтинга?
6. Проанализируйте Единый федеральный реестр туроператоров как один из способов государственного регулирования туристской деятельности.
7. Какие виды предприятий туризма выделяют в отечественной и зарубежной практике бизнеса.
8. Какие организационно-правовые формы юридических лиц вы знаете?
9. Охарактеризуйте важнейшие разновидности организационно-управленческой структуры туристских предприятий.
10. Перечислите важнейшие потребительские свойства туристского продукта.
11. Проведите обзор зарубежных и отечественных концепций туристского продукта.
12. Какие классы туристского обслуживания вы знаете? Охарактеризуйте каждый из них.
13. Перечислите стратегии менеджмента и маркетинга, применяемые туроператором на каждой стадии жизненного цикла. Какие документы являются результатом проектирования турпродукта?
14. Назовите основные хозяйствующие субъекты туристского рынка.
15. Какие факторы оказывают влияние на конкурентоспособность туристского обслуживания?
16. Приведите примеры сегментирования по основным критериям.
17. Назовите преимущества и недостатки прямой и опосредованной организации туров.
18. Каковы особенности работы отправляющего и принимающего туроператора на стадии планирования туров?
19. Перечислите существующие схемы работы отправляющего туроператора с поставщиками туристских услуг.
20. Какие строки содержит бланк туристской путевки?
21. Какие данные содержит информационный листок к туристской путевке?
22. Каково содержание и назначение туристской памятки?
23. Какие условия составляют основу любого туристского договора?
24. Перечислите основные требования к составлению туристских договоров.
25. Какие обстоятельства оговариваются в договоре о реализации турпродукта?
26. Какие способы решения жалоб характерны?
27. Туристский рэкет и примеры.
28. Рассмотрите 2-3 претензии туристов к турфирме и предложите наиболее эффективные способы их разрешения.
29. Каковы основные принципы работы персонала туроператора с поступающими жалобами?
30. В чем заключается сущность рискованных схем работы туроператора с отелем?
31. Каковы особенности безрисковых схем работы туроператора с отелем?
32. Перечислите особенности организации экскурсионного обслуживания?
33. Схемы сотрудничества туроператора и гостиниц.
34. Каковы особенности процесса выработки ценовой стратегии?
35. Какие существуют цели ценообразования и как они устанавливаются?
36. Какие особенности выбора методов ценообразования?
37. Охарактеризуйте ценовые стратегии, применяемые в работе туроператора.
38. Приведите примеры ценовых манипуляций.



39. Как рассчитывается цена турпакета: а) на группу; б) на человека?
40. Перечислите основные правила разработки ценовой линии туроператора.
41. Охарактеризуйте основные разновидности туристской рекламы.
42. Назовите основные способы общения персонала туроператора с клиентами и методы преодоления возражений с их стороны.
43. Назовите преимущества и недостатки туристской пропаганды.
44. Из каких этапов состоят подготовка и проведение пропагандистских мероприятий? Раскройте содержание каждого из них.
45. Какие разновидности агентской комиссии вы знаете?
46. Каковы особенности и преимущества использования интернет-технологий в работе туроператора?
47. На какие группы делятся все сайты туроператоров? Перечислите достоинства и недостатки.
48. Назовите крупнейшие туристские выставки, проходящие в России и за рубежом.
49. Какие цели и задачи преследует туроператор, принимая решение об участии в работе туристской выставки.
50. Приведите примеры основных стендовых услуг.
51. От каких факторов, по вашему мнению, будет зависеть успех туроператора в работе на выставке?
52. Рассмотрите основные типологии посетителей выставки.
53. Выберите наиболее понравившуюся вам типологию и аргументируйте выбор.
54. Какие разновидности агентских сетей вы знаете? Назовите преимущества и недостатки каждой из разновидностей.
55. Как осуществляется организация информационных, ознакомительных, рекламных туров? Каково их значение для туроператора?
56. Перечислите основные правила оформления каталога туроператора.

Тест по дисциплине

Вопрос №1. Состав организаторов туризма

1. турагенты
 2. турагентства
 3. туроператоры
 4. турпосредники
-

Вопрос №2. Состав супраструктуры

1. индустрии транспорта
 2. индустрия размещения
 3. индустрия питания
 4. индустрия развлечения
-

Вопрос №3. Типы туризма

1. въездной
 2. выездной
 3. внутренний
 4. российский
-



Вопрос №4. Направления развития туризма

-
1. рекреационный
 2. познавательный
 3. спортивный
 4. досуговый

Вопрос №5. Многопрофильные виды туризма

-
1. детский
 2. экологический
 3. круизный
 4. горнолыжный

Вопрос №6. Виды турпродуктов

-
1. туруслуга
 2. экскурсия
 3. пакет туруслуг
 4. тур

Вопрос №7. Виды маршрутов

-
1. линейный
 2. кольцевой
 3. радиальный
 4. сложный

Вопрос №8. Виды туров по способу формирования

-
1. типовой
 2. летний
 3. сезонный
 4. заказной

Вопрос №9. Виды туров по особенностям проведения

-
1. с сопровождением
 2. с экскурсиями
 3. без сопровождения
 4. без программы тура

Вопрос №10. Виды туров по количеству и компоновке (комплектации) туруслуг в составе программы тура

-
1. стандартный
 2. пэкидж-тур

	<p>ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</p>	<p>СК РГУТИС</p>
---	--	------------------

3. инклюзив-тур

4. сезонный тур

Вопрос №11. Виды туров по особенностям пространственной организации в месте (районе или регионе) пребывания туристов

1. местный

2. выездной

3. стационарный

4. маршрутный

Вопрос №12. Основные туристические услуги - это

1. услуги, оплаченные до начала поездки

2. услуги, оплаченные во время поездки

3. услуги, заказанные в турфирме

4. услуги, приобретенные в турфирме

Вопрос №13. Дополнительные туристические услуги - это

1. услуги, приобретенные в музее

2. услуги, приобретенные в развлекательном центре

3. услуги, оплаченные до поездки

4. услуги, приобретенные (оплаченные) во время поездки

Вопрос №14. Базовые туристические услуги - это

1. услуги размещения

2. услуги перемещения

3. услуги питания

4. услуги лечения

Вопрос №15. Целевые туристические услуги - это

1. услуги, связанные с целью поездки

2. услуги, связанные с возможностью поездки

3. услуги, связанные с посещением определенных мест

4. услуги, связанные с развлечением и отдыхом

Вопрос №16. Туры по интенсивности деятельности человека туриста в процессе путешествия

1. активные

2. пассивные

3. лечебные

4. круглогодичные

Вопрос №17. В состав программ готового туристического продукта входят

1. программа тура



2. программа питания
3. программа обслуживания
4. программа сопровождения

Вопрос №18. Программа обслуживания - это

-
1. запасные услуги, используемые при форс-мажорных обстоятельствах
 2. запасные целевые, базовые и сопутствующие услуги
 3. перечень требований к поездке
 4. перечень рекомендаций для гида

Вопрос №19. Программа тура - это

-
1. список основных туруслуг, обязательных к исполнению
 2. список используемых туруслуг
 3. список рекомендованных туруслуг
 4. список запасных туруслуг

Вопрос №20. Программа сопровождения – это

-
1. список услуг, оказываемых туристам гидом
 2. список используемых туруслуг
 3. список запасных туруслуг
 4. список услуг, рекомендуемых гидом на свободное время туристов

Вопрос №21. Состав портфеля гида

-
1. информационные материалы
 2. раздаточные материалы
 3. видео- и аудиоматериалы
 4. документы туристов

Вопрос №22. Основные разделы Шкалы требований

-
1. пакет услуг
 2. требования к условиям размещения
 3. рекреационные условия
 4. путевая информация

Вопрос №23. Основные разделы цикла работ туроператора

-
1. турпроектирование
-

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СК РГУТИС <hr/>
--	---	--------------------

- 2.турпланирование
- 3.составление сметы расходов
- 4.разработка туристской документации

Вопрос №24. Основные виды туристской документации

-
- 1.технологическая карта
 - 2.туристская путевка
 - 3.график загрузки
 - 4.отчет гида о проделанной работе

Вопрос №25. Главные методы продвижения турпродукта

-
- 1.формирование сбытовой сети
 - 2.реклама
 - 3.PR
 - 4.почтовая рассылка

Вопрос №26. Перечислите основные формы сбыта турпродукта туроператором

-
- 1.создание сети собственных торговых точек
 - 2.договорные отношения с турагентствами
 - 3.использование Интернета
 - 4.почтовая рассылка

Вопрос №27. Традиционные формы продаж туроператора

-
- 1.продажа через розничные турагентства
 - 2.продажа через филиалы
 - 3.продажа через сайты турфирм
 - 4.продажа через посредников не связанных с туризмом

Вопрос №28. Виды специальной анимации

-
- 1.музейные шоу
 - 2.анимация в тематических парках
 - 3.анимационные театрализованные мероприятия
 - 4.занятия по аэробике

Вопрос №29. Группы основных поставщиков услуг в работе туроператора

-
- 1.средства размещения
 - 2.предприятия транспорта
 - 3.музеи
 - 4.интернет-клубы

Вопрос №30. Группы туроператоров по виду (профилю деятельности)

© РГУТиС



-
1. массового рынка
 2. специализированные
 3. местные
 4. въездные

Вопрос №31. Группы туроператоров по месту деятельности

-
1. внутренние
 2. въездные
 3. выездные
 4. специализированные

Вопрос №32. Основные виды деятельности туроператора

-
1. формирование тура
 2. продвижение тура
 3. маркетинг рынка
 4. розничный сбыт

Вопрос № 33. Основные виды деятельности турагентства

-
1. розничный сбыт
 2. продвижение тура
 3. разработка тура
 4. обслуживание туристов на маршруте

Вопрос №34. Туры по количественному составу туристов

-
1. индивидуальные
 2. групповые
 3. семейные
 4. смешанные

Вопрос №35. Группы туров по возрастному составу туристов

-
1. детские
 2. молодежные
 3. для третьего возраста
 4. для специалистов

Вопрос №36. Группы туров по продолжительности поездки

-
1. краткосрочные
 2. среднесрочные
 3. долгосрочные
 4. сезонные



Вопрос №37. Группы туров по сезонности поездок

1. летние
2. зимние
3. круглогодичные
4. краткосрочные

Вопрос №38. Группы туров по содержанию программы тура

1. экскурсионные
2. горнолыжные
3. оздоровительные
4. школьные

Вопрос №39. Виды туррынка

1. производителя
2. потребителя
3. продукта
4. турпосредника

Вопрос №40. Состав субъектов туррынка

1. турфирмы
2. туристы
3. турпродукты
4. поставщики-исполнители услуг