**ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ/МДК**

**МДК 01.01 Технология продаж и продвижения продукта**

**МДК 01. 02 Технология и организация турагентской деятельности**

для обучающихся 2 курса по специальности

43.02.10 Туризм

**Раздел 1 МДК.01.01. Технология продажи и продвижения турпродукта**

**Теоретические вопросы:**

1. Турагентская деятельность.
2. Основные маркетинговые понятия в туризме.
3. Структура рекреационных потребностей.
4. Анализ потребностей заказчиков туристических услуг.
5. Основные факторы, влияющие на туристский спрос.
6. Состав турпакета. Варианты турпакета.
7. Технология подбора оптимального туристского продукта.
8. Формирование туристского пакета в соответствии с запросами потребителя.
9. Профессиональная терминология и принятые в туризме аббревиатуры.
10. Маркетинг существующих предложений от туроператоров.
11. Позиционирование товара и фирмы.
12. Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта.
13. Различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования.
14. Методы поиска, анализа и формирования без актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранных языках.
15. Информационные технологии и их роль в туристской отрасли.
16. Технология формирования базы данных по туристским продуктам и их характеристикам.
17. Технологии использования базы данных.
18. Статистика по туризму.
19. Права и обязанности туристов.
20. Классификация групп клиентов турфирмы.
21. Качество обслуживания в туризме.
22. Стратегия обслуживания клиентов.
23. Формы и стили обслуживания клиентов.
24. Туристическая реклама. Требования к рекламе.
25. Виды рекламного продукта, технологии его разработки.
26. Правила проведения рекламной кампании.
27. Презентация турпродукта: планирование и технология проведения.
28. Ярмарки турпродукта.
29. Порядок и способы разработки презентации турпродукта для индивидуального и корпоративного потребителя.

**Практические задания:**

1. Заполение анкеты для выявления потребительского спроса на турпродукт.
2. Составление плана реализации турпродукта.
3. Проектирование рекламных акций.

**Раздел 2**

**МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности**

**Теоретические вопросы:**

1. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора.
2. Понятие турагентской деятельности.
3. Виды деятельности турагента.
4. Организация работы туристической фирмы.
5. Права и обязанности турфирм.
6. Содержание агентского договора.
7. Основные положения нормативно-правовых документов, регулирующих туристскую сферу.
8. Формирование туристского пакета в соответствии с запросами потребителя.
9. Подготовка турпродукта к реализации.
10. Система проведения семинаров, обучающих программ, ознакомительных турпоездок, организуемых туроператорами.
11. Профессиональная этика работников туристского бизнеса.
12. Основы делового этикета сервисной деятельности в турфирме.
13. Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса.
14. Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
15. Ценовая политика туристского предприятия.
16. Основы расчета стоимости турпакета.
17. Методика расчета различных вариантов турпродукта.
18. Состав документов, необходимых для расчета тура.
19. Формы оплаты за туристическую путевку.
20. Выявление актуальной информации о туристских услугах, входящих в турпакет.
21. Оформление турпакета и его элементов по заявке потребителя.
22. Состав документов, входящих в турпакет и порядок предоставления потребителю.
23. Типовые формы: туристская путевка, ваучер, страховой полис.
24. Туристские формальности.
25. Виза, визовый режим и его виды.
26. Правила пересечения границ различных для граждан РФ.
27. Шенгеннское соглашение. Особенности пересечения границ стран Шенгенноского соглашения гражданами РФ.
28. Состав документов, необходимых для визы.
29. Компенсация за не предоставленные услуги и возмещение убытков туристам.
30. Правила оформления бланка туристской путевки.
31. Правила оформления листа бронирования.

**Практические задания:**

1. Оформление агентского договора.
2. Составление плана продвижения турпродукта.
3. Составление перечня материально-технической базы туристической фирмы.
4. Заполнение бланка договора на реализацию турпродукта.
5. Заполнение бланков заявки на турпродукт.
6. Оформить заявку потребителя на расчет тура.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ И ИСТОЧНИКОВ**

Основная:

1. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – Спб.: Герда, 2018.
2. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: учеб.пособие М.: Нолидж, 2020.
3. Дурович А., Сергеева Т., Бондаренко Г. Организация туризма. – М.: Новое знание, 2018.
4. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: продвижение туристского продукта: учебник – М.: Финансы и статистика, 2020.
5. Каурова А.Д. Организация сферы туризма: учеб. Пособие. СПб.: “Издательский дом Герда”, 2018
6. Кусков А.С., Джадалян Ю.А. Основы туризма: учебник. М.: КНОРУС, 2020.
7. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2016.

**Дополнительная:**

1. Борейко Т. Россия гостеприимная: Обзор рынка въездного туризма// Туризм: практика, проблемы, перспективы. – 2020.
2. Головлев А.А. Экономическая география Российской Федерации: учебное пособие: в 3 ч. – Ч.1. под ред. В.В.Воронина. – Самара:Из-во СГЭУ, 2020.
3. Долженко Г.П. Экскурсионное дело: учебное пособие. 3-е изд., испр. И доп. Ростов н/Д : «Феникс»; М.: ИКЦ «Март»; Ростов н/Д : Издательский центр “Март”б 2020.
4. Долженко Г.П. История туризма в довореволюционной России и СССР, Ростов н/Д: Издательский центр “Март”, 2020.
5. Дурович А.П., Кабушкин Н.И., Сергеева Т.М. Организация туризма: Учебное пособие. – М., Новое знание, 2018.
6. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: справочник. М.: Финансы и статистика, 2018.