

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:06
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.ДЭ.04.02 Консульско-визовые услуги в туризме
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса

(наименование образовательной программы)

Бакалавр

(квалификация)

Очная

(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.ДЭ.04.02 «Консульско-визовые услуги в туризме» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	38
7. Методические материалы по освоению дисциплины	43
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	44
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	46

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.04.02 «Консульско-визовые услуги в туризме» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	ПК 1	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК 1.2	Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	<i>ПК-1.2. 3-1. Знает</i> законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг <i>У-1. Умеет</i> организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часа.

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 18 часов лекций;
- 18 часов практических занятий;
- 32 часов самостоятельной работы;
- 4 часа контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.04.02 «Консульско-визовые услуги в туризме» изучается в 5 семестре.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа				
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации				Конт-роль	СРкр	СРэк		СР
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк					
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Раздел 1. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ И ВИДЫ КОНСУЛЬСКО-ВИЗОВЫХ УСЛУГ															
Тема 1.1	Нормативно-правовое регулирование консульско-визовой деятельности в туризме	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Классификация виз и порядок их оформления	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Особенности оформления Шенгенской визы	8	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	2	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.4	Особенности оформления виз стран Азии, Америки, Африки и Великобритании	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.5	Разрешение проблемных ситуаций при оформлении виз: отказ, аннулирование, ошибки в документах	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Раздел 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОНСУЛЬСКО-ВИЗОВЫХ УСЛУГ И РАБОТА С КЛИЕНТАМИ															
Тема 2.1	Технология предоставления консульско-визовых услуг в турагентстве	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успева- емости, промежу- точной аттестации*		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации									
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк	Конт- роль	СРкр	СРэк		СР	
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ													
Тема 2.2	Консультирование потребителей и партнеров по вопросам консульско-визовых услуг	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Работа с возражениями и претензиями потребителей по вопросам консульско-визовых услуг	9	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Оценка рисков и профилактика проблемных ситуаций при предоставлении консульско-визовых услуг	8	2	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	2	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	зачет
Итого		72	18	0	0	18	0	0	0	4	0	0	0	0	32	

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. Правовые основы и виды консульско-визовых услуг

Тема 1.1. Нормативно-правовое регулирование консульско-визовой деятельности в туризме (ПК-1.2)

Международные соглашения и конвенции в области визового регулирования (Шенгенское соглашение, Венская конвенция о консульских сношениях, двусторонние межправительственные соглашения). Роль консульских учреждений и посольств в оформлении виз. Нормативно-правовые акты РФ: Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию». Визовые кодексы иностранных государств. Порядок взаимодействия туроператоров и турагентов с консульскими учреждениями.

Тема 1.2. Классификация виз и порядок их оформления (ПК-1.2)

Понятие визы, ее правовая природа. Классификация виз по целям поездки (туристические, деловые, транзитные, рабочие, студенческие, гостевые). Классификация по сроку действия и кратности (однократные, двукратные, многократные). Классификация по способу оформления (обычные, электронные, визы по прибытии). Порядок оформления каждого вида визы. Документы, необходимые для получения визы, требования к их оформлению. Сроки действия виз и правила их продления.

Тема 1.3. Особенности оформления Шенгенской визы (ПК-1.2)

Понятие Шенгенской зоны и Шенгенского соглашения. Страны-участницы Шенгенского соглашения. Типы Шенгенских виз (А, В, С, D). Правило первого въезда и правило основной страны назначения. Порядок подачи документов на Шенгенскую визу. Требования к медицинской страховке. Финансовые гарантии. Оформление приглашений. Особенности визового собеседования. Сроки рассмотрения заявлений.

Тема 1.4. Особенности оформления виз стран Азии, Америки, Африки и Великобритании (ПК-1.2)

Особенности визового режима стран Азии (Китай, Индия, Таиланд, ОАЭ, Япония, Вьетнам). Особенности визового режима США и Канады (анкета DS-160, собеседование, система ESTA). Визовый режим стран Латинской Америки. Особенности визового режима стран Африки (Египет, Тунис, Марокко, ЮАР). Особенности визового режима Великобритании после Brexit. Электронные визы и визы по прибытии.

Тема 1.5. Разрешение проблемных ситуаций при оформлении виз: отказ, аннулирование, ошибки в документах (ПК-1.2)

Правовые основания для отказа в выдаче визы (недостоверные сведения, недостаточность документов, отсутствие финансовых гарантий, подозрение в иммиграционных намерениях). Порядок аннулирования визы. Типовые ошибки в документах, приводящие к отказу. Права и обязанности потребителя при отказе в визе. Порядок досудебного урегулирования споров. Апелляция на отказ в визе.

РАЗДЕЛ 2. Организация предоставления консульско-визовых услуг и работа с клиентами

Тема 2.1. Технология предоставления консульско-визовых услуг в турагентстве (ПК-1.2)

Порядок взаимодействия турагента с туристом при оформлении визы. Консультирование по перечню документов и требованиям. Проверка документов на соответствие требованиям консульства. Заполнение визовых анкет. Технология подачи документов в визовый центр или консульство. Отслеживание статуса готовности визы. Выдача паспортов с визами клиентам. Типовые ошибки турагентов при оформлении виз и способы их предотвращения.

Тема 2.2. Консультирование потребителей и партнеров по вопросам консульско-визовых услуг (ПК-1.2)

Методика консультирования потребителей и партнеров по вопросам выбора визы, перечня документов, сроков и стоимости. Требования к фотографиям, справкам, выпискам. Особенности консультирования при групповых и индивидуальных турах. Способы информирования о новых

правилах и изменениях визового законодательства. Рекомендации по подготовке к собеседованию в посольстве.

Тема 2.3. Работа с возражениями и претензиями потребителей по вопросам консульско-визовых услуг (ПК-1.2)

Типовые возражения потребителей (необоснованный отказ, слишком долгий срок, высокая стоимость). Технологии работы с возражениями. Порядок рассмотрения претензий по качеству консульско-визовых услуг. Ответственность турагента за ошибки при оформлении виз. Досудебное и судебное урегулирование споров. Составление мотивированных ответов на претензии. Компенсация убытков потребителю при ошибках туроператора/турагента.

Тема 2.4. Оценка рисков и профилактика проблемных ситуаций при предоставлении консульско-визовых услуг (ПК-1.2)

Факторы риска отказа в визе. Оценка «визовой истории» туриста. Методы повышения вероятности получения визы. Финансовые и временные риски при оформлении виз. Профилактика проблемных ситуаций: проверка документов, разъяснительная работа с туристом. Страхование от невыезда как способ минимизации рисков. Рекомендации по выбору страховой компании.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.ДЭ.04.02 «Консульско-визовые услуги в туризме» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.ДЭ.04.02 «Консульско-визовые услуги в туризме» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, решение задач, контрольное задание по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

РАЗДЕЛ 1. Правовые основы и виды консульско-визовых услуг

Тема 1.1. Нормативно-правовое регулирование консульско-визовой деятельности в туризме (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Какие международные соглашения и конвенции являются основой визового регулирования (Шенгенское соглашение, Венская конвенция о консульских сношениях)?

Какова роль консульских учреждений и посольств в оформлении виз?

Какие нормативно-правовые акты РФ регулируют порядок выезда и въезда граждан?

Что такое Визовый кодекс, и какие страны его применяют?

Как осуществляется взаимодействие туроператоров и турагентов с консульскими учреждениями?

Каков порядок досудебного урегулирования споров по вопросам консульско-визовых услуг?

Темы докладов:

Шенгенское соглашение: история, современное состояние, страны-участницы.

Венская конвенция о консульских сношениях: основные положения и значение для туризма.

Взаимодействие туроператора с консульскими учреждениями при разрешении проблемных ситуаций.

Тема 1.2. Классификация виз и порядок их оформления (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Что такое виза, и какова ее правовая природа?

Как классифицируются визы по целям поездки (туристические, деловые, транзитные, рабочие, студенческие, гостевые)?

Как классифицируются визы по сроку действия и кратности (однократные, двукратные, многократные)?

Как классифицируются визы по способу оформления (обычные, электронные, визы по прибытии)?

Каков общий порядок оформления визы (этапы, сроки, документы)?

Каков порядок продления срока действия визы?

Типовое ситуационное задание

Турист планирует поездку во Францию на 7 дней. Он никогда не получал Шенгенскую визу. Турист обратился в турагентство за помощью в оформлении визы.

Задание:

Перечислить полный перечень документов, необходимых для оформления Шенгенской визы.

Определить требования к медицинской страховке (минимальная сумма покрытия, срок действия).

Разработать алгоритм действий турагента по консультированию туриста при подготовке документов.

Составить памятку для туриста о действиях в случае отказа в выдаче визы.

Темы докладов

Эволюция визовых формальностей в Европе: от Шенгенского соглашения до современных требований.

Электронные визы и визы по прибытии: мировой опыт и перспективы для российских туристов.

Работа туроператора с отказами в визе: профилактика и разрешение проблемных ситуаций.

Тема 1.3. Особенности оформления Шенгенской визы (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Что такое Шенгенская зона, и какие страны в нее входят?

Какие типы Шенгенских виз существуют (А, В, С, D), и в чем их различия?

В чем суть правила первого въезда и правила основной страны назначения?

Каков порядок подачи документов на Шенгенскую визу?

Каковы требования к медицинской страховке для получения Шенгенской визы?

Какие финансовые гарантии необходимо предоставить?

Как проходит визовое собеседование, и к чему нужно быть готовым?

Каковы сроки рассмотрения заявлений на Шенгенскую визу?

Типовое ситуационное задание

Турист планирует поездку по маршруту: Германия (3 дня) → Австрия (4 дня) → Италия (5 дней). Он обращается в турагентство за консультацией по оформлению Шенгенской визы.

Задание:

Определить, в посольство какой страны туристу необходимо подавать документы (с обоснованием).

Перечислить документы, которые потребуются для подтверждения маршрута.

Составить рекомендации по бронированию отелей и билетов для визы.

Разработать памятку по подготовке к собеседованию в посольстве.

Темы докладов

Правило первого въезда и правило основной страны назначения: практика применения.

Требования к медицинской страховке для Шенгенской визы: сравнительный анализ.

Типичные ошибки при оформлении Шенгенской визы и способы их предотвращения.

Тема 1.4. Особенности оформления виз стран Азии, Америки, Африки и Великобритании (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Каковы особенности визового режима стран Азии (Китай, Индия, Таиланд, ОАЭ, Япония)?

Каковы особенности оформления визы в США (анкета DS-160, собеседование, система ESTA)?

Каковы особенности визового режима Канады и стран Латинской Америки?

Каковы особенности визового режима стран Африки (Египет, Тунис, Марокко, ЮАР)?

Каковы особенности визового режима Великобритании после Brexit?

В каких странах действуют электронные визы и визы по прибытии для российских туристов?

Типовое ситуационное задание

Турагентство разрабатывает новое направление – туры в США. Необходимо подготовить консультационные материалы для туристов.

Задание:

Составить памятку для туриста о порядке оформления визы в США.

Указать требования к паспорту и медицинской страховке.

Определить возможные проблемные ситуации при оформлении визы и способы их разрешения.

Сравнить сложность оформления американской и Шенгенской виз.

Темы докладов:

Сравнительный анализ визовых формальностей стран Шенгенской зоны, США и Великобритании.

Электронная система разрешения на поездку ESTA: порядок оформления и особенности.

Типичные проблемные ситуации при оформлении виз в разные регионы и способы их разрешения.

Тема 1.5. Разрешение проблемных ситуаций при оформлении виз: отказ, аннулирование, ошибки в документах (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Каковы правовые основания для отказа в выдаче визы?

Каков порядок аннулирования визы?

Какие типовые ошибки в документах чаще всего приводят к отказу в визе?

Каковы права и обязанности потребителя при отказе в визе?

Каков порядок досудебного урегулирования споров при отказе в визе?

Как подать апелляцию на отказ в выдаче визы?

Каковы действия туроператора при отказе в визе туристу?

Типовое ситуационное задание

Туристу было отказано в выдаче Шенгенской визы без объяснения причин. Турист обратился в турагентство, где оформлял визу, с требованием вернуть стоимость визовых услуг и компенсировать убытки.

Задание:

Определить, может ли турагент нести ответственность за отказ в визе.

Разработать алгоритм действий турагента по взаимодействию с консульством для выяснения причины отказа.

Составить проект ответа на претензию туриста (с обоснованием).

Предложить варианты дальнейших действий для туриста (повторная подача, апелляция, смена направления).

Темы докладов

Правовые механизмы разрешения проблемных ситуаций при отказе в выдаче визы.

Судебная практика по спорам об отказе в визе и ответственности туроператоров.

Досудебное урегулирование споров с потребителями по вопросам консульско-визовых услуг.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОНСУЛЬСКО-ВИЗОВЫХ УСЛУГ И РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

Тема 2.1. Технология предоставления консульско-визовых услуг в турагентстве.

Вопросы для опроса

Каков порядок взаимодействия турагента с туристом при оформлении визы?

Как проводится консультирование по перечню документов и требованиям?

Как осуществляется проверка документов на соответствие требованиям консульства?

Как заполняются визовые анкеты?

Какова технология подачи документов в визовый центр или консульство?

Как отслеживается статус готовности визы?

Какие типовые ошибки допускают турагенты при оформлении виз?

Типовое ситуационное задание

Турагентство продало тур в Японию индивидуальному туристу. Турист никогда не был в Японии, не имеет визы. Он обратился за помощью в оформлении документов.

Задание:

Составить алгоритм действий турагента по консультированию и сопровождению туриста.

Перечислить документы, которые турист должен предоставить для оформления японской визы.

Составить памятку для туриста о правилах въезда в Японию.

Определить возможные проблемные ситуации и способы их предотвращения.

Темы докладов:

Технология организации визовой поддержки в деятельности туроператора.

Взаимодействие турагента с визовыми центрами и консульствами.

Профилактика проблемных ситуаций при предоставлении консульско-визовых услуг.

Тема 2.2. Консультирование потребителей и партнеров по вопросам консульско-визовых услуг (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Какова методика консультирования потребителей по вопросам выбора визы и перечня документов?

Каковы требования к фотографиям, справкам, выпискам для разных стран?

Каковы особенности консультирования при групповых и индивидуальных турах?

Как информировать клиентов о новых правилах и изменениях визового законодательства?

Какие рекомендации можно дать туристу по подготовке к собеседованию в посольстве?

Как консультировать партнеров (турагентов, корпоративных клиентов) по вопросам визового сопровождения?

Типовое ситуационное задание

Корпоративный клиент (компания из 20 человек) планирует деловую поездку в Германию на 5 дней. Клиент обратился в турагентство за консультацией по оформлению виз.

Задание:

Определить тип необходимой визы и перечень документов для каждого сотрудника.

Составить план-график подачи документов с учетом сроков рассмотрения.

Разработать памятку для сотрудников компании по подготовке к собеседованию.

Предложить варианты ускоренного оформления виз (при необходимости).

Темы докладов:

Методика консультирования потребителей по вопросам консульско-визовых услуг.

Особенности визового сопровождения корпоративных клиентов.

Информирование потребителей об изменениях визового законодательства: формы и методы.

Тема 2.3. Работа с возражениями и претензиями потребителей по вопросам консульско-визовых услуг (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Какие типовые возражения возникают у потребителей при оформлении виз?

Каковы технологии работы с возражениями (необоснованный отказ, долгий срок, высокая стоимость)?

Каков порядок рассмотрения претензий по качеству консульско-визовых услуг?

Какова ответственность турагента за ошибки при оформлении виз?

Каков порядок досудебного и судебного урегулирования споров?

Как составить мотивированный ответ на претензию?

Каковы условия компенсации убытков потребителю при ошибках туроператора?

Типовое ситуационное задание

Турист обратился с претензией к турагентству, требуя компенсации, так как его виза была оформлена с ошибкой в написании имени, из-за чего ему отказали во въезде. Тур был полностью оплачен.

Задание:

Определить, кто несет ответственность за ошибку.

Рассчитать возможную сумму компенсации (стоимость тура – 80 000 руб.).

Составить проект ответа на претензию с обоснованием.

Разработать внутреннюю инструкцию для предотвращения подобных ошибок.

Темы докладов

Типичные ошибки туроператоров и турагентов при оформлении консульско-визовых услуг и их последствия.

Разрешение конфликтных ситуаций с туристами при отказах в визе.

Досудебное и судебное урегулирование споров по вопросам консульско-визовых услуг.

Тема 2.4. Оценка рисков и профилактика проблемных ситуаций при предоставлении консульско-визовых услуг (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Каковы основные факторы риска отказа в визе?

Как оценить «визовую историю» туриста?

Какие методы повышения вероятности получения визы существуют?

Каковы финансовые и временные риски при оформлении виз?

Как проводить профилактику проблемных ситуаций (проверка документов, разъяснительная работа)?

Что такое страхование от невыезда, и как оно помогает минимизировать риски?

Как выбрать страховую компанию для страхования от невыезда?

Типовое ситуационное задание

В турагентство обратился турист с «проблемной» визовой историей (два отказа в Шенгенской визе за последний год). Он хочет получить визу в Италию.

Задание:

Провести анализ рисков отказа в визе для данного туриста.

Предложить рекомендации по усилению пакета документов.

Разработать разъяснительную беседу с туристом о перспективах получения визы.

Предложить альтернативные варианты (смена направления, страхование от невыезда).

Темы докладов:

Оценка визовых рисков при предоставлении консульско-визовых услуг.

Страхование от невыезда как инструмент минимизации финансовых рисков туриста.

Профилактика проблемных ситуаций при подготовке документов на визу.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО/Т	Д	РЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5			15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5	5		
Р-1. / Т-1.4.	5		5	
Р-1. / Т-1.5.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	5		15
Р-2. / Т-2.2.	5		5	
Р-2. / Т-2.3.	5		5	
Р-2. / Т-2.4.	5			
100	45	10	15	30

УО – устный опрос;

Д – доклад;

Т – тестирование;

РЗ – решение задач;

КТ – контрольная точка по разделу.

Критерии оценки устного опроса.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести

необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки решения ситуационного задания.

Оценка «10-9 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по поставленной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «8-7 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «6-4 балла» ставится, если обучающийся проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих ситуации; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов решения проблемы и написании выводов.

Оценка «3-1 балла» ставится, если обучающийся при решении ситуации провел не полный анализ, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Критерии оценки докладов.

Оценка «10-8 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «7-6 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «5-3 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «2-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 5 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу 1

1. Какая международная организация разрабатывает и координирует упрощение туристских формальностей на глобальном уровне?

- а) ICAO;
- б) UNWTO (ЮНВТО);
- в) IATA;
- г) ВОЗ.

2. Документ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами страны, называется...

- а) внутренний паспорт;
- б) заграничный паспорт;
- в) вид на жительство;
- г) удостоверение личности.

3. Какой срок действия заграничного паспорта нового поколения (биометрического) составляет...

- а) 5 лет;
- б) 10 лет;
- в) 15 лет;
- г) 20 лет.

4. Какая виза дает право на въезд и перемещение во всех странах Шенгенского соглашения?

- а) национальная виза;
- б) Шенгенская виза;
- в) транзитная виза;
- г) рабочая виза.

5. Для какой категории виз требуется подтверждение финансовой состоятельности туриста?

- а) транзитная виза;
- б) туристическая виза;
- в) дипломатическая виза;
- г) служебная виза.

6. Какой документ подтверждает бронирование проживания для визовых целей?

- а) договор купли-продажи;
- б) ваучер или подтверждение бронирования отеля;
- в) завещание;
- г) доверенность.

7. Какой минимальный срок действия загранпаспорта требуется для въезда в страны Шенгенской зоны?

- а) 1 месяц после окончания поездки;
- б) 3 месяца после окончания поездки;
- в) 6 месяцев после окончания поездки;
- г) 1 год после окончания поездки.

8. Какие документы НЕ требуются для оформления туристической визы?

- а) загранпаспорт;
- б) медицинская страховка;
- в) справка о судимости;
- г) подтверждение бронирования отеля.

9. Консульский сбор за оформление Шенгенской визы для граждан РФ составляет примерно...

- а) 35 евро;
- б) 50 евро;
- в) 80 евро;
- г) 100 евро.

10. Минимальная сумма покрытия медицинской страховки для получения Шенгенской визы составляет...

- а) 10 000 евро;
- б) 15 000 евро;
- в) 30 000 евро;
- г) 50 000 евро.

11. Что из перечисленного является обязанностью турагента при оформлении визы?

- а) пройти собеседование в посольстве вместо туриста;
- б) проконсультировать туриста о перечне необходимых документов;
- в) подделать документы для гарантированного получения визы;
- г) оплатить консульский сбор за туриста.

12. Какие визы относятся к краткосрочным (тип С) в Шенгенской зоне?

- а) визы для работы и проживания до 1 года;
- б) туристические и деловые визы на срок до 90 дней;
- в) транзитные визы для проследования через аэропорт;
- г) студенческие визы на срок обучения.

13. При отказе в выдаче визы консульский сбор...

- а) возвращается полностью;
- б) возвращается частично;
- в) не возвращается;
- г) возвращается двойном размере.

14. Какое правило определения страны подачи документов действует при посещении нескольких стран Шенгенской зоны?

- а) правило «первого въезда»;
- б) правило «наибольшего количества дней пребывания»;
- в) правило «последнего въезда»;
- г) правило «случайного выбора».

15. Электронная виза в Россию для иностранных граждан дает право на пребывание до...

- а) 7 дней;
- б) 14 дней;
- в) 16 дней;
- г) 30 дней.

16. Какой документ выдается страховой компанией и подтверждает наличие медицинской страховки?

- а) ваучер;
- б) страховой полис;
- в) сертификат;

г) справка.

17. Что из перечисленного дает право туристу обратиться за компенсацией при отказе в визе?

- а) страховка от невыезда;
- б) медицинская страховка;
- в) страховка багажа;
- г) страховка ответственности.

18. Транзитная виза требуется, если турист...

- а) въезжает в страну для отдыха на 10 дней;
- б) следует транзитом через территорию иностранного государства;
- в) въезжает в страну для работы;
- г) въезжает в страну для учебы.

19. Какая страна НЕ входит в Шенгенскую зону?

- а) Франция;
- б) Германия;
- в) Великобритания;
- г) Испания.

20. При отказе туриста от поездки из-за неполучения визы туроператор обязан вернуть денежные средства за вычетом...

- а) всей стоимости тура;
- б) комиссии турагента;
- в) фактически понесенных расходов;
- г) 50% стоимости тура.

Задание 21. Установите соответствие между видом визы и её характеристикой.

Вид визы	Характеристика
1. Шенгенская виза типа С	А. Виза для длительного пребывания (учёба, работа)
2. Национальная виза типа D	Б. Краткосрочная виза для туризма, бизнеса, посещения мероприятий (до 90 дней)
3. Транзитная виза	В. Виза по прибытии (Visa on Arrival)
4. Электронная виза (e-Visa)	Г. Виза для проезда через территорию страны

Вид визы	Характеристика
5. Виза по прибытии	Д. Виза, оформляемая онлайн через сайт посольства

Задание 22. Установите соответствие между нормативным документом и сферой его регулирования.

Нормативный документ	Сфера регулирования
1. Федеральный закон № 114-ФЗ	А. Правила оказания визовых услуг туроператорами
2. Венская конвенция о консульских сношениях	Б. Порядок выезда и въезда граждан РФ
3. Шенгенский визовый кодекс	В. Деятельность консульских учреждений
4. Постановление Правительства РФ № 1852	Г. Правила предоставления гостиничных услуг
5. Федеральный закон № 132-ФЗ	Д. Основы туристской деятельности

Задание 23. Расположите этапы процедуры оформления Шенгенской визы в правильной последовательности:

1. Подача документов в визовый центр / консульство
2. Заполнение визовой анкеты и подготовка документов
3. Оплата консульского и сервисного сборов
4. Прохождение биометрии (сдача отпечатков пальцев)
5. Получение паспорта с визой или уведомление об отказе

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 24. Расположите этапы принятия решения консульством по заявке на визу в правильной последовательности:

1. Проверка подлинности предоставленных документов
2. Собеседование с заявителем (при необходимости)
3. Принятие решения о выдаче или отказе в визе
4. Регистрация и внесение данных в визовую информационную систему
5. Биометрическая идентификация заявителя

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Типовые тестовые задания по разделу 2

1. Какой срок рекомендован для подачи документов на Шенгенскую визу до даты вылета?

- а) за 1-3 дня;
- б) за 2-4 недели;
- в) за 3-6 месяцев;
- г) за 1 год.

2. При организации группового тура в Шенгенскую зону виза оформляется...

- а) на руководителя группы;
- б) на каждого туриста индивидуально;
- в) на всех туристов одну общую визу;
- г) виза не требуется.

3. Какая информация должна быть включена в памятку туристу о консульско-визовых услугах?

- а) только советы по выбору сувениров;
- б) требования к паспорту, перечень документов, сроки подачи, стоимость;
- в) только реклама дополнительных услуг;
- г) информация о погоде в стране назначения.

4. При возникновении спора с туроператором по поводу визовых услуг турист вправе обратиться в суд по месту...

- а) нахождения туроператора;
- б) жительства истца (по выбору истца);
- в) только по месту нахождения туроператора;
- г) расположения консульства.

5. Претензионный порядок урегулирования спора с туроператором по вопросам визовых услуг предполагает...

- а) немедленное обращение в суд;
- б) обязательное досудебное письменное обращение;
- в) устное обращение к туроператору;
- г) обращение в средства массовой информации.

6. Что из перечисленного является основанием для отказа в выдаче визы?

- а) наличие недвижимости в России;
- б) бронирование отеля с возможностью бесплатной отмены;

в) отсутствие подтверждения финансовой состоятельности;

г) наличие обратного билета.

7. Какая процедура позволяет туристу обжаловать отказ в выдаче визы?

а) подача апелляции в консульство вышестоящего уровня;

б) обращение в Роспотребнадзор;

в) обращение в полицию;

г) обращение в турагентство.

8. При обращении в суд с иском о защите прав потребителей по визовым услугам истец...

а) уплачивает госпошлину в полном размере;

б) освобождается от уплаты госпошлины;

в) уплачивает госпошлину в размере 50%;

г) уплачивает госпошлину в размере 10%.

9. Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за ошибки при оформлении визы, лежит на...

а) туристе;

б) туроператоре/турагенте;

в) Роспотребнадзоре;

г) суде.

10. При отказе туроператора от добровольного удовлетворения требований потребителя по визовым услугам суд взыскивает с туроператора...

а) только сумму основного требования;

б) сумму основного требования и штраф в размере 50% от присужденной суммы;

в) двойную сумму основного требования;

г) тройную сумму основного требования.

11. Как изменился порядок оформления виз в период пандемии COVID-19?

а) был упрощен;

б) введены дополнительные санитарные требования, приостановлен прием документов;

в) не изменился;

г) все визы стали выдаваться без проверки документов.

12. При ужесточении визового режима для российских туристов туроператор должен...

а) игнорировать изменения;

б) оперативно информировать туристов и корректировать туры;

в) прекратить деятельность;

г) перенаправить туристов без предупреждения.

13. Какой документ подтверждает финансовую состоятельность туриста для получения визы?

а) справка о доходах с работы;

б) проездной билет;

в) туристический ваучер;

г) фотография для визы.

14. При утере загранпаспорта за рубежом турист должен в первую очередь обратиться...

а) в полицию страны пребывания;

б) в посольство/консульство РФ;

в) в страховую компанию;

г) к туроператору.

15. Оформление виз для VIP-клиентов (экспресс-виза, персональное сопровождение) требует...

а) тех же сроков, что и для обычных туристов;

б) сокращенных сроков и дополнительных финансовых затрат;

в) отказа от таких услуг;

г) упрощенного пакета документов.

16. Что из перечисленного является обязанностью турагента при продаже тура?

а) проверить подлинность паспорта туриста;

б) проинформировать туриста о необходимых визовых формальностях;

в) предоставить туристу международный сертификат о вакцинации;

г) подать документы на визу от имени туриста без его участия.

17. При изменении валютного курса стоимость консульского сбора для туриста...

- а) не изменяется (фиксирована в евро);
- б) изменяется пропорционально курсу рубля;
- в) всегда снижается;
- г) всегда повышается.

18. В какой срок турагент должен уведомить туриста об отказе в визе (при наличии информации от консульства)?

- а) немедленно после получения информации;
- б) в течение 3 дней;
- в) в течение 10 дней;
- г) в течение 30 дней.

19. Что из перечисленного является основанием для возврата туристу консульского сбора?

- а) отказ в визе;
- б) ошибка туроператора в документах;
- в) консульский сбор не возвращается ни при каких обстоятельствах;
- г) изменение планов туриста.

20. Шенгенская виза типа С выдается на срок не более...

- а) 30 дней;
- б) 90 дней в течение 180 дней;
- в) 6 месяцев;
- г) 1 года.

21. Для въезда в США по туристической визе турист должен...

- а) заполнить онлайн-анкету DS-160 и пройти собеседование в посольстве;
- б) только предоставить загранпаспорт;
- в) получить визу по прибытии;
- г) зарегистрироваться в системе ESTA (для граждан безвизовых стран).

22. Какая страна ввела систему электронного разрешения на въезд (ESTA) для граждан стран безвизового режима?

- а) Россия;
- б) США;
- в) Турция;
- г) Таиланд.

23. При закрытии консульства или приостановке выдачи виз туроператор обязан...

- а) ничего не предпринимать;
- б) уведомить туристов и предложить альтернативные даты или возврат денег;
- в) отправить туристов без предупреждения;
- г) перенаправить туристов в другую страну без согласования.

24. Какое требование предъявляется к фотографии для Шенгенской визы?

- а) допустимы любые фото;
- б) фото на белом фоне, без уголков, четкое, анфас;
- в) фото только в профиль;
- г) фото с улыбкой.

25. Что из перечисленного является экономическим риском туроператора при организации визового сопровождения?

- а) изменение погоды в стране назначения;
- б) отказ в визе туристу после полной оплаты тура;
- в) отзыв туриста из поездки по личным причинам;
- г) задержка рейса из-за погодных условий.

Задание 26. Установите соответствие между типом проблемной ситуации и рекомендуемыми действиями турагента.

Проблемная ситуация	Действия турагента
1. Отказ в выдаче визы	А. Проверка правильности заполнения анкеты и соответствия документов
2. Ошибка в визе (неверное написание ФИО)	Б. Составление претензии и подготовка документов на апелляцию
3. Задержка выдачи визы	В. Срочное обращение в консульство с объяснением срочности поездки
4. Неполный пакет документов	Г. Немедленное информирование туриста и запрос на исправление

Проблемная ситуация	Действия турагента
5. Отказ по причине «сомнения в намерениях»	Д. Анализ визовой истории и усиление пакета документов

Задание 27. Установите соответствие между документом и его назначением при оформлении визы.

Документ	Назначение
1. Медицинская страховка	А. Подтверждение цели поездки
2. Бронь отеля / ваучер	Б. Финансовые гарантии
3. Справка с места работы / выписка банка	В. Подтверждение легального пребывания
4. Приглашение	Г. Обеспечение медицинской помощи за рубежом
5. Бронь авиабилетов	Д. Подтверждение маршрута поездки

Задание 28. Расположите этапы работы турагента с клиентом при оформлении визы в правильной последовательности:

1. Проверка полноты и правильности пакета документов
2. Консультирование клиента и формирование списка необходимых документов
3. Подача документов в визовый центр
4. Информирование клиента о результате рассмотрения
5. Заполнение визовой анкеты и подготовка документов

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 29. Расположите этапы работы с отказом в визе в правильной последовательности:

1. Анализ причины отказа (по отметке в паспорте или официальному письму)
2. Информирование туриста об отказе и возможных последствиях
3. Подготовка документов для повторной подачи или апелляции
4. Регистрация случая отказа в базе турагентства
5. Предложение альтернативных направлений безвизового въезда

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме *зачета* в письменной форме.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания.

Пример типовых заданий на зачет

Задание 1. Охарактеризуйте основные виды виз по целям поездки (туристические, деловые, транзитные, рабочие, студенческие, гостевые). Раскройте порядок оформления и перечень документов для каждого вида визы.

Задание 2. Выберите один правильный вариант ответа

1. Документ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами страны, называется...

- а) внутренний паспорт;
- б) заграничный паспорт;
- в) вид на жительство;
- г) удостоверение личности.

2. Какая виза дает право на въезд и перемещение во всех странах Шенгенского соглашения?

- а) национальная виза;
- б) Шенгенская виза;
- в) транзитная виза;

г) рабочая виза.

3. Безвизовый режим для российских туристов действует при поездке в...

а) Великобританию;

б) Турцию;

в) США;

г) Канаду.

4. Лимит беспошлинного ввоза товаров для личного пользования авиатранспортом в РФ составляет...

а) 500 евро;

б) 1000 евро;

в) 1500 евро;

г) 2000 евро.

5. Минимальная сумма покрытия медицинской страховки для получения Шенгенской визы составляет...

а) 10 000 евро;

б) 15 000 евро;

в) 30 000 евро;

г) 50 000 евро.

Задание 3. Решите задачу, сделайте обоснованный вывод

Туроператор формирует групповой тур в Италию на 10 дней (группа 25 человек). Необходимо организовать прохождение туристских формальностей для группы.

Исходные данные:

Стоимость тура на одного туриста: 80 000 руб.

Консульский сбор за визу: 80 евро/чел.

Сервисный сбор визового центра: 30 евро/чел.

Медицинская страховка: 1 евро/день/чел.

Услуги по оформлению документов (помощь в заполнении анкет, бронь отелей, трансфер):

для туроператора: 3 000 руб./чел.

Курс евро: 100 руб. за 1 евро.

Вероятность отказа в визе: 3% от группы (среднестатистический риск).

Срок подачи документов: за 3 недели до вылета.

Требуется:

Рассчитать общую стоимость визового сопровождения группы (в рублях) с учетом консульского сбора, сервисного сбора, медицинской страховки.

Рассчитать стоимость визового сопровождения на одного туриста.

Оценить экономический риск отказа в визе (рассчитать финансовые потери при отказе у 3% туристов).

Составить план-график действий туроператора по организации визового сопровождения (не менее 5 этапов с указанием сроков).

Предложить способы минимизации риска отказа в визе (не менее 3 способов).

Сделать обоснованный вывод о целесообразности включения визового сопровождения в стоимость тура.

6.3. Критерии и шкала оценивания

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	60-74
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории,	1-59

несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	
--	--

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение задачи	50
Итого		100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом

Оценка «30-25 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – 2-е изд., испр. и доп. – Саратов : Профобразование, 2023. – 216 с. – (Среднее профессиональное образование). – ISBN 978-5-4488-1075-6. – Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROF образование [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/134190> (дата обращения: 27.04.2026).

Борисенко, И. В. Туристские формальности : учебное пособие / И. В. Борисенко, Г. Б. Григорьева, Н. И. Гусев. – Москва : РУСАЙНС, 2023. – 184 с. – (Бакалавриат). – ISBN 978-5-466-03295-6. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Znanium» [сайт]. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2089281> (дата обращения: 27.04.2026).

Зайцева, А. И. Туристские формальности : учебное пособие для направления подготовки 43.03.02 Туризм / А. И. Зайцева, Р. С. Селезнев ; Кемеровский государственный университет. – 2-е изд., доп. – Кемерово : КемГУ, 2019. – 146 с. – ISBN 978-5-8353-2401-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» [сайт]. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574284> (дата обращения: 27.04.2026).

Бедный, А. Б. Соблюдение требований миграционного законодательства, регистрационных норм, визовой поддержки иностранных абитуриентов и обучающихся : методические рекомендации / А. Б. Бедный, И. А. Липницкая, А. В. Серяков и др. ; отв. ред. В. И. Круглов, Е. В. Шевченко. – Москва : РИОР, 2024. – 36 с. – ISBN 978-5-369-02162-0. – DOI 10.29039/02162-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» [сайт]. –

URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=458552> (дата обращения: 27.04.2026).

8.2. Дополнительная литература

Куприянова, Л. М. Экономический анализ. Практикум : учебное пособие / Л. М. Куприянова, Е. В. Никифорова, О. В. Шнайдер. – Москва : ИНФРА-М, 2024. – 172 с. – ISBN 978-5-16-015802-0. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2080756> (дата обращения: 27.04.2026).

Чернов, В. А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес : учебное пособие / В. А. Чернов ; под ред. М. И. Баканова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 639 с. – ISBN 978-5-238-01633-7. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1028901> (дата обращения: 27.04.2026).

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ (ред. от 08.08.2024) «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 34. – Ст. 4029.

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.

Таможенный кодекс Евразийского экономического союза (приложение № 1 к Договору о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза от 11.04.2017). – Текст : электронный // Евразийская экономическая комиссия : официальный сайт. – URL: <https://ees.eaeunion.org/> (дата обращения: 27.04.2026). – Режим доступа: свободный.

Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта : Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (ред. от 04.03.2026). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 27.04.2026).

8.4. Интернет-ресурсы

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»

<https://cyberleninka.ru/>

2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>

3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».