

**Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

**Организация туристской индустрии
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Учебный план	43.02.10__ОФО 9 кл. Туризм	Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования: социально-экономический
Квалификация	Специалист по туризму	
Форма обучения	очная	
Общая трудоемкость	0 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	152	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамены 3
аудиторные занятия	102	
самостоятельная работа	49	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3 (2.1)		Итого	
	уп	рп		
Неделя	17			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	52	52	52	52
Практические	50	50	50	50
Консультации	1	1	1	1
Итого ауд.	102	102	102	102
Контактная работа	103	103	103	103
Сам. работа	49	49	49	49
Итого	152	152	152	152

Программу составил(и):
Доц., препод., Козлова Е.В.

Рецензент(ы):
ген. директор ООО «ГольфстримТур» , Зябка О.А.

Рабочая программа дисциплины
Организация туристской индустрии

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ (программа подготовки специалистов среднего звена). (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 474)

составлена на основании учебного плана:

Туризм

Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования:
социально-экономический

утвержденного учёным советом вуза от 24.06.2021 г. протокол № 33.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Маркетинг, реклама и туризм (СПО)

Протокол от 24.05.2021 г. №10

Директор Грищенко М.А.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1	Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	ОП
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Организация туризма на международном рынке
2.2.2	Правовое обеспечение туризма и гостеприимства
2.2.3	Правовые основы защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.2.4	Профессиональная этика и этикет
2.2.5	Технология и организация турагентской деятельности
2.2.6	Технология и организация туроператорской деятельности
2.2.7	Учебная практика
2.2.8	Учебная практика
2.2.9	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
2.2.10	Маркетинговые технологии в туризме
2.2.11	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.12	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.13	Технология и организация сопровождения туристов
2.2.14	Технология и организация экскурсионных услуг
2.2.15	Технология продаж и продвижения турпродукта
2.2.16	Защита выпускной квалификационной работы
2.2.17	Организация досуга туристов
2.2.18	Подготовка выпускной квалификационной работы
2.2.19	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.20	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.21	Производственная практика по профилю специальности
2.2.22	Современная оргтехника и организация делопроизводства
2.2.23	Управление деятельностью функционального подразделения

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 Знать

историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике;
основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке;
инфраструктуру туризма;
возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме;
законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей;
определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона.

3.2 Уметь

профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках;
осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг;
пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности;
использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов;
консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями;
предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения.

ОК 1: Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2: Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4: Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5: Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6: Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7: Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9: Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 1.1: Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2: Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3: Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4: Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5: Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 2.1: Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2: Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3: Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4: Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.6: Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

ПК 3.1: Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2: Формировать туристский продукт.

ПК 3.4: Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 4.2: Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Основы туристской индустрии. /Тема/	3					
1.2	История развития международного туризма. Роль мирового туризма в мировой экономике. Мировой туристский рынок. Информационные, банковские и финансовые услуги в туризме. Терминология и понятийный аппарат туризма. Организационные формы и виды туризма. Туризм внутренний и международный, организованный и самостоятельный, групповой и индивидуальный. Туристские маршруты и их классификация. Виды туризма по цели путешествия, по форме оплаты, по возрасту участников, по способу передвижения. Индустрия и инфраструктура туризма. Предприятия индустрии туризма. Процессы специализации, кооперирования и концентрации производства в индустрии туризма. Организаторы туризма. Функции туризма. Туристский продукт. Виды туров. Целевая направленность туров. Создание привлекательного туристского продукта. Потребительские свойства туристского продукта. Факторы развития туристского региона. Стратегия развития туризма в регионах РФ. Рекреационное районирование России. Туристские	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.3	Практическое занятие 1. Выявление с помощью конкретных примеров основных функций туризма, определение позитивных и негативных последствий развития туризма. Приобретение навыков туристско-рекреационного районирования на примере РФ, выявление зон туристской специализации на основе знаний о принципах классификации туристских ресурсов. /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.4	Составление перечня основных терминов и понятий в туристской деятельности на русском и иностранном языках. Подбор информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг по регионам РФ (по выбору студента) Составление сравнительной характеристики воздействия туризма на социально-экономическое развитие 2-х регионов РФ на основе анализа доходов от туристской деятельности и торговли, воздействия на платежный баланс региона, занятость населения (по выбору студента). Оценить возможность пользования туристом банковскими и финансовыми услугами во время осуществления тура. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.5	Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма /Тема/	3					
1.6	Международно-правовое регулирование туристской деятельности: классификация нормативно-правовых актов. Правовой статус международных организаций в сфере туризма. Классификация нормативно-правовых актов, регламентирующих туристскую деятельность в РФ. Федеральные законы Российской Федерации в сфере туризма. Подзаконные акты в сфере туризма. Государственные органы, регулирующие туристскую деятельность. Потребительское право. Основополагающие права потребителя. Принципы работы с потребителем. Защита прав потребителей при оказании услуг. /Лек/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.7	Практическое занятие 2. Общая характеристика ФЗ «О защите прав потребителей». /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.8	Анализ соотношения Конституции РФ и международного права. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.9	Субъекты туристской деятельности /Тема/	3					
1.10	Понятие предпринимательской деятельности. Предпринимательское право. Понятие юридического лица. Индивидуальные предприниматели. Туроператоры и турагенты как субъекты предпринимательской деятельности. /Лек/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.11	Практическое занятие 3. Правовые основы туризма. /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.12	Составление конспекта «Общая характеристика ГК РФ», «Виды юридических лиц». Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.13	Туристские формальности /Тема/	3					

1.14	Международные документы о формальностях в туризме. Виды и классификация формальностей в туризме. Формальности в сфере туризма как ограничение прав и свобод граждан. Упрощение туристских формальностей. Паспортный контроль. Визовый контроль. Санитарный контроль. Нормативно-правовые акты по валютному регулированию и валютному контролю. Основные понятия в сфере валютного регулирования. Валютное регулирование. Валютный контроль. /Лек/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.15	Практическое занятие 4. Тестирование по теме "Туристские формальности". /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.16	Составление конспектов «Общая характеристика Таможенного кодекса РФ», «Общая характеристика ФЗ РФ О валютном регулировании и валютном контроле». Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.17	Договорные отношения в туризме. /Тема/	3					
1.18	Понятие договора. Принцип заключения договора. Принцип изменения и расторжения договора. Общая характеристика агентского договора. /Лек/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.19	Практическое занятие 5. Общая характеристика договора возмездного оказания услуг. /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.20	Анализ договора хранения. Выявление особенностей договора хранения в гостинице. Контрольная работа «Договорные отношения в туризме». Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.21	Структура транспортной индустрии /Тема/	3					
1.22	Транспортная система мира. Транспортная система России. Современное состояние транспортной система России и мира. Транспортная индустрия мира. Транспортная индустрия России. Тенденции развития мировой транспортной индустрии. Тенденции развития отечественной транспортной индустрии. Транспортные путешествия: история, развитие, классификация. Классификация транспортных средств. Преимущества и недостатки различных видов транспортных средств. Перспективы развития транспортных средств. /Лек/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.23	Практическое занятие 6. Определение современного состояния и тенденций развития транспортной индустрии мира и России. Определение перспектив развития различных видов транспорта в РФ. /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.24	Анализ транспортной системы региона РФ (по выбору студентов. Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.25	История развития мировой гостиничной индустрии /Тема/	3					
1.26	Гостиничная индустрия Европы. Гостиничная индустрия России. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе. Принципы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе. Проблемы качества гостиничных услуг. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России. Технология стратегического планирования в гостиничном бизнесе. Гостиничные цепи, независимые и франчайзинговые гостиницы. /Лек/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.27	Практическое занятие 7. Составление и анализ таблицы «Международные гостиничные цепи в Санкт-Петербурге». /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.28	Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.29	Индустрия рекреационных систем. /Тема/	3					

1.30	Понятие рекреологии и рекреационных систем. Законодательство РФ об особо охраняемых территориях и курортах. Охрана рекреационных систем. Климато-рекреационный потенциал. Курортные зоны Российской Федерации. Основные направления развития санаторно-курортной и рекреационной отраслей. Экономика и организация комплексов. Специфика гостиничного обслуживания в курортных зонах. Современный рынок лечебного отдыха. /Лек/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.31	Практическое занятие 8. Круглый стол «Современный рынок лечебного отдыха». /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.32	Подготовка доклада на тему: «Рекреационные зоны Северо-Запада России». Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.33	Индустрия размещения туристов. /Тема/	3					
1.34	Основные черты гостиничного хозяйства в России. Проблемы прогнозирования развития гостиничного фонда. Типология гостиниц. Международная классификация средств размещения гостиниц. Классификация гостиниц в России. Характеристика зданий гостиниц. Состав помещений гостиниц. Категория номерного фонда. Требования к помещениям гостиничного типа. Классификация функциональных служб. Системы жизнеобеспечения гостиниц. /Лек/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.35	Практическое занятие 9. Деловая игра: Гостиничный бизнес в городе (на выбор студента, проблемы и перспективы развития. Создание вербальной модели гостиницы. /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.36	Подборка сообщений по теме «Проблемы прогнозирования развития гостиничного фонда». Анализ отделов обслуживания в гостинице. Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.37	Индустрия питания /Тема/	3					
1.38	Принципы функционирования предприятий питания в гостинице. Служба питания и напитков. Технология обслуживания в ресторане. Требования к помещениям ресторана. Оборудование. Персонал ресторана. Виды приема пищи. Подача пищи. Способы обслуживания посетителей. В ресторане, баре, кафе, в номерах, на этажах. Банкеты и кейтеринг. Организация продажи напитков в гостинице. /Лек/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.39	Практическое занятие 10. Деловая игра: «Организация обслуживания туристов предприятиями питания в гостиничных комплексах». Деловая игра: «Организация продажи напитков в гостинице». /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.40	Подготовка презентации точки питания гостиницы. Подготовка реферата на тему «Кейтеринг». Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.41	Профессиональная этика работников гостиниц. /Тема/	3					
1.42	Классификация групп туристов в гостиницах. Шкала потребностей туристов. Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах. Формирование коммуникативных программ в гостиницах. Профессиональные стандарты работников служб гостиницы. Этикет работников. /Лек/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.43	Практическое занятие 11. Деловая игра: «Применение форм и стилей обслуживания в гостиницах». /Пр/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.44	Составление шкалы потребностей туристов. Подготовка презентации на тему «Корпоративная одежда персонала». Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	3	4	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.45	Специальные виды туризма. /Тема/	3					

1.46	<p>Деловой туризм. Место делового туризма на международном рынке. Виды делового туризма. Требования к гостиницам делового назначения. Деловой туризм в России. Основные мотивы деловых поездок.</p> <p>Образовательный туризм. Популярность образовательных туров. Виды туров, их характеристика. Потребности туров, основные направления, программы туров, пакет услуг, рынок туров. Требования к размещению.</p> <p>Религиозный туризм. Понятие. Виды религиозного туризма. Пакет программ, особенности подготовки. География религиозного туризма. Религиозный туризм в России. Познавательные туры. Причины популярности, мотивы при покупке тура. Объекты развлечений как важный элемент туристских ресурсов. Развлекательный туризм в России и за рубежом. Оздоровительный туризм. Рынок оздоровительного туризма. Пакет программ, особенности обслуживания. Требования к размещению. География оздоровительного туризма. Характеристика популярных оздоровительных центров.</p> <p>Спортивный туризм. Потребители спортивных туров. Сегменты рынка спортивного туризма. Виды спортивного туризма и их краткая характеристика. Обеспечение безопасности. Общие требования к организации спортивных туров. Приключенческий туризм. Понятие приключенческого туризма. Характеристика походных экспедиций. Характеристика сафари-туров. Характеристика водного приключенческого туризма. География водного приключенческого туризма. Экологический туризм. Понятие экотуризма. Место экотуризма на рынке. Центры экотуризма. Условия и факторы успешного развития экологического туризма. Особенности организации экологических туров. Экологический туризм в России. Деревенский туризм. Истоки деревенского туризма. Место деревенского туризма на рынке. Мотивы выбора этого вида туризма. Формы организации и их характеристика. Особенности организации обслуживания туристов. Перспективы развития деревенского туризма. Хобби-туры. Понятие хобби- туров. Рынок хобби-туров. Особенности организации хобби-туров. Примеры хобби-туров и их характеристики. /Лек/</p>	3	8	<p>ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2</p>	Л1.1Л2.1 Л2.2	
------	--	---	---	---	---------------	--

1.47	Практическое занятие 12. Подбор гостиницы делового назначения. Составление программы развлекательного или познавательного тура. Составление памятки туристу, отправляющемуся в экологическое путешествие по национальным паркам. Составление информационного листка к туристической путевке. /Пр/	3	6	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.48	Подготовка сообщения о международных туристских выставках. Изучение географии образовательного туризма, выбор популярных центров для различных целевых групп потребителей. Изучение центров паломничества, подготовка сообщений о монастырях и действующих храмах. Изучение предложений по познавательным и развлекательным турам по каталогам крупных мировых, российских и местных туроператоров. Изучение предложений по приключенческим турам по каталогам крупных мировых, российских и местных туроператоров. Изучение предложений туристического рынка по деревенскому туризму на территории России. Изучение предложений по хобби-турам по каталогам крупных мировых, российских и местных туроператоров. /Ср/	3	5	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.49	/Конс/	3	1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.50	/Экзамен/	3		ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4	Л1.1Л2.1 Л2.2		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Тест 1

1. Турпакет - это

- а) форма курортного лечения;
- б) документ на право лечения на курорте или в местном санатории, который выдается больному местным (фабричным, заводским) комитетом профсоюза при наличии медицинских показаний к санаторно-курортному лечению;
- в) документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта.
- г) продукт деятельности туристской фирмы, который, как правило, включает услуги перевозчика и услуги партнера, предоставляющего проживание, трансфер, экскурсионное обслуживание и пр;
- д) разновидность путевки, дающая право на прохождение амбулаторно-курсовочного лечения.

2. Цель формирования сети турагентов:... (что неверно?)

- а) формирование имиджа фирмы на туристском рынке;
- б) увеличение объема продаж;
- в) повышение конкурентоспособности фирмы;
- г) продвижение туристского продукта на рынке сбыта;
- д) разработка маршрута следования.

3. Пэкидж-тур – это

- а) специальный тур по индивидуальному заказу;
- б) комплекс услуг;
- в) познавательный тур;
- г) ритуальный тур;
- д) пакет услуг, включающий не менее двух из следующих компонентов: перевозку, размещение.

4. Эксклюзив-тур – это

- а) стандартный комплекс услуг;
- б) познавательный тур;
- в) специальный тур по индивидуальному заказу;
- г) ритуальный тур;
- д) пэкидж-тур.

5. Паушальный тур – это

- а) эксклюзив-тур;
- б) пэкидж-тур;
- в) ритуальный тур;
- г) познавательный тур;
- д) специальный тур по индивидуальному заказу.

6. Основные функции менеджера, сопровождающего группу:... (что неверно?)

- а) контроль рекламы тура;
- б) контроль исполнения партнером обязательств, в соответствии с условиями договора;
- в) контроль количественного состава группы при авиaperелетах и на протяжении всего маршрута;
- г) контроль соблюдения программы тура;
- д) контроль расселения группы в отеле.

Тест 2

1. Результатом проектирования услуги «Туристский поход» является

- а) расчет необходимого количества туристского инвентаря, снаряжения и транспортных средств;
- б) график загрузки туристского предприятия;
- в) технологическая карта туристского путешествия;
- г) определение потребности в инструкторах-методистах по туризму, другом обслуживающем персонале и организацию их подготовки;
- д) паспорт трассы туристского похода.

2. Документальной основой проектирования услуги «Туристский поход» является

- а) расчет необходимого количества туристского инвентаря, снаряжения и транспортных средств;
- б) отчет о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода;
- в) определение потребности в инструкторах-методистах по туризму, другом обслуживающем персонале и организацию их подготовки;
- г) график загрузки туристского предприятия;
- д) технологическая карта туристского путешествия.

3. Финансовый отчет, который менеджер представляет в ФЭО по каждой группе или индивидуальному туру, должен содержать:... (что неверно?)

- а) наименование и продолжительность маршрута с указанием даты заезда;
- б) общую стоимость путевок, проданных по данному маршруту на указанную дату;
- в) общую стоимость заказанных фирмой услуг (сумма всех выставленных партнерами счетов);
- г) прибыль;
- д) счета на оплату от партнера.

4. Туристский ваучер - это

- а) документ на право лечения на курорте или в местном санатории, который выдается больному местным (фабричным, заводским) комитетом профсоюза при наличии медицинских показаний к санаторно-курортному лечению;
- б) пакет документов, выдаваемых туристу перед поездкой;
- в) разновидность путевки, дающая право на прохождение амбулаторно-курсовочного лечения;
- г) обязательство страховой компании о компенсации расходов страхователя на пользование медицинскими услугами в другой стране во время туристской поездки;
- д) документ, выданный иностранной туристской фирмой туристу (туристской группе), являющийся основанием для приёма, размещения и обслуживания туриста или группы туристов принимающей стороной.

Тест 3

1. Порядок действий менеджера при аккредитации туристской фирмы в консульстве

- а) оформить визу;
- б) предоставить приглашение на туриста от иностранного партнера
- в) предоставить сопроводительное письмо от фирмы;
- г) узнать в консульстве о том, какие документы нужны для аккредитации и предоставить в консульство необходимые документы;
- д) копию лицензии фирмы.

2. Порядок проектирования услуги «Туристское путешествие» предусматривает

- а) один этап;
- б) два этапа;
- в) четыре этапа;
- г) три этапа;
- д) пять этапов.

3. К пакету документов прилагаются: ... (что неверно?)

- а) информационный листок;
- б) карта города;
- в) образец заполнения полицейской (иммиграционной) карточки;
- г) багажная квитанция;
- д) таможенные декларации и образец их заполнения.

4. Последовательность действий при регистрации авиабилета:.. (что неверно?)

- а) предъявить ОЗП и авиабилет;
- б) сдать багаж и проверить наличие приклеенной к авиабилету багажной квитанции;
- в) обратить внимание работников авиакомпании то, что багаж следует транзитом (если рейс транзитный);
- г) получить посадочный талон;
- д) узнать о времени нахождения в пути.

Тест 4.

1. При выборе страны следования и вида маршрута необходимо учитывать влияние следующих факторов: ... (что неверно?)

- а) увеличение объема продаж;
- б) влияние средств массовой информации, которые стимулируют интерес потребителя, продвигая определенный маршрут и создавая ему имидж наиболее «модного» в данном сезоне;
- в) спрос клиентов на определенный маршрут;
- г) снижение цен на авиабилеты в связи с созданием новых чартерных программ;
- д) климатические условия страны.

2. Индивидуальная заявка должна содержать следующую информацию: ... (что неверно?)

- а) наименование маршрута и сроки поездки;
- б) Ф.И.О. всех участников поездки и возраст несовершеннолетних участников поездки;
- в) доход семьи;
- г) степень родства участников поездки;
- д) подробное описание желаемого маршрута и условий обслуживания.

3. Порядок рассмотрения претензий: ... (что неверно?)

- а) претензия оформляется в письменном виде на имя директора фирмы; б) претензии регистрируются секретарем фирмы в специальном журнале регистрации претензий;
- в) менеджер, ответственный за исполнение услуги, в течение трех дней рассматривает претензию, принимает все меры к полному исследованию причин возникновения претензии;
- г) претензия должна быть зарегистрирована в стране пребывания представителем принимающей стороны или сопровождающим группы;
- д) претензия рассматривается только представителем принимающей стороны или сопровождающим группы.

4. Инструктаж клиентов перед поездкой:

- а) высылается по почте;
- б) проводится в устной форме на собрании группы;
- в) проводится в устной форме в индивидуальном порядке каждому клиенту;
- г) выдаётся в конверте вместе с документами;
- д) проводит принимающая фирма.

5. Пакет документов, выдаваемых туристу перед поездкой, включает следующие документы:... (что неверно?)

- а) правила страхования;
- б) путевку;
- в) билет и ваучер;
- г) ОЗП с открытой визой;
- д) инструкцию о правилах поведения.

Тест 5

1. Сведения о перелете/переезде: ... (что неверно?)

- а) информировать об услугах, предоставляемых во время перелета/переезда (питание, напитки; наличие кондиционера, аудио-, видеоаппаратуры, микрофона, спальных мест, мест для курящих, МУС и пр.);
- б) сообщить о времени нахождения в пути;
- в) информировать о виде (тип, наименование) транспортного средства;
- г) сообщить название транспортной компании;
- д) сообщить вид оплаты чартера.

2. При возникновении ситуации, связанной с факторами риска или нарушением правил безопасности, рекомендуется:... (что неверно?)

- а) при транспортных авариях, неразрешенных конфликтах с полицией, другими органами местной власти необходимо поставить в известность руководителя туристской группы, представителя принимающей фирмы, при необходимости - сотрудников посольства (консульства) России или незамедлительно связаться с офисом отправляющей фирмы;
- б) в случае травмы или заболевания незамедлительно обратиться в сервисную службу страховой компании по телефону, указанному в страховом полисе;
- в) в случае, если клиент отстал от группы, необходимо обратиться за помощью к полицейскому и показать ему визитную карточку отеля; в случае утери ОЗП обращаться в посольство (консульство) России, предварительно зафиксировав данный факт в полицейском участке;
- г) в случае травмы или заболевания незамедлительно обратиться к представителю принимающей фирмы;
- д) в случае утери багажа или авиабилета обращаться к представителю авиакомпании, обслуживающей данный рейс.

3. Процесс продажи туристского продукта включает:... (что неверно?)

- а) определение мер по безопасности услуги;
- б) прием клиента и установление контакта с ним;
- в) установление мотивации выбора турпродукта;
- г) предложение туров;
- д) оформление правоотношений и расчет с клиентом.

4. Перечень условий, при которых необходим сопровождение группы:... (что неверно?)

- а) необходимость узнать режим работы консульства;
- б) необходимость заказа большого количества дополнительных услуг в стране пребывания;
- в) транзитный перелет большой группы туристов;
- г) сложный маршрут, требующий взаимодействия принимающей и отправляющей сторон;
- д) открытие нового маршрута.

5. Для встречи групп на табличке пишется:

- а) название принимающей или отправляющей фирмы;
- б) маршрут следования;
- в) страна следования;
- г) номер группы;
- д) фамилии клиентов.

Тест 6

1. Результатом проектирования услуги «Туристский поход» является

- а) расчет необходимого количества туристского инвентаря, снаряжения и транспортных средств;
- б) график загрузки туристского предприятия;
- в) технологическая карта туристского путешествия;
- г) определение потребности в инструкторах-методистах по туризму, другом обслуживающем персонале и организацию их подготовки;
- д) паспорт трассы туристского похода.

2. Документальной основой проектирования услуги «Туристский поход» является

- а) расчет необходимого количества туристского инвентаря, снаряжения и транспортных средств;
- б) отчет о проведении экспедиционного обследования маршрута туристского похода;
- в) определение потребности в инструкторах-методистах по туризму, другом обслуживающем персонале и организацию их подготовки;
- г) график загрузки туристского предприятия;
- д) технологическая карта туристского путешествия.

3. Финансовый отчет, который менеджер представляет в ФЭО по каждой группе или индивидуальному туру, должен содержать:... (что неверно?)

- а) наименование и продолжительность маршрута с указанием даты заезда;
- б) общую стоимость путевок, проданных по данному маршруту на указанную дату;
- в) общую стоимость заказанных фирмой услуг (сумма всех выставленных партнерами счетов);
- г) прибыль;
- д) счета на оплату от партнера.

4. Туристский ваучер - это

- а) документ на право лечения на курорте или в местном санатории, который выдается больному местным (фабричным, заводским) комитетом профсоюза при наличии медицинских показаний к санаторно-курортному лечению;
- б) пакет документов, выдаваемых туристу перед поездкой;
- в) разновидность путевки, дающая право на прохождение амбулаторно-курсовочного лечения;
- г) обязательство страховой компании о компенсации расходов страхователя на пользование медицинскими услугами в другой стране во время туристской поездки;
- д) документ, выданный иностранной туристской фирмой туристу (туристской группе), являющийся основанием для приёма, размещения и обслуживания туриста или группы туристов принимающей стороной.

Тест 7

1. Турпакет - это

- а) форма курортного лечения;
- б) документ на право лечения на курорте или в местном санатории, который выдается больному местным (фабричным, заводским) комитетом профсоюза при наличии медицинских показаний к санаторно-курортному лечению;
- в) документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта.
- г) продукт деятельности туристской фирмы, который, как правило, включает услуги перевозчика и услуги партнера, представляющего проживание, трансфер, экскурсионное обслуживание и пр;
- д) разновидность путевки, дающая право на прохождение амбулаторно-курсовочного лечения.

2. Цель формирования сети турагентов:... (что неверно?)

- а) формирование имиджа фирмы на туристском рынке;
- б) увеличение объема продаж;
- в) повышение конкурентоспособности фирмы;
- г) продвижение туристского продукта на рынке сбыта;
- д) разработка маршрута следования.

3. Пэкидж-тур – это

- а) специальный тур по индивидуальному заказу;
- б) комплекс услуг;
- в) познавательный тур;
- г) ритуальный тур;
- д) пакет услуг, включающий не менее двух из следующих компонентов: перевозку, размещение.

4. Эксклюзив-тур – это

- а) стандартный комплекс услуг;
- б) познавательный тур;
- в) специальный тур по индивидуальному заказу;
- г) ритуальный тур;
- д) пэкидж-тур.

5. Паушальный тур – это

- а) эксклюзив-тур;
- б) пэкидж-тур;
- в) ритуальный тур;
- г) познавательный тур;
- д) специальный тур по индивидуальному заказу.

6. Основные функции менеджера, сопровождающего группу:... (что неверно?)

- а) контроль рекламы тура;

- б) контроль исполнения партнером обязательств, в соответствии с условиями договора;
- в) контроль количественного состава группы при авиаперелетах и на протяжении всего маршрута;
- г) контроль соблюдения программы тура;
- д) контроль расселения группы в отеле.

Тест 8

1. Порядок действий менеджера при аккредитации туристской фирмы в консульстве

- а) оформить визу;
- б) предоставить приглашение на туриста от иностранного партнера
- в) предоставить сопроводительное письмо от фирмы;
- г) узнать в консульстве о том, какие документы нужны для аккредитации и предоставить в консульство необходимые документы;
- д) копию лицензии фирмы.

2. Порядок проектирования услуги «Туристское путешествие» предусматривает

- а) один этап;
- б) два этапа;
- в) четыре этапа;
- г) три этапа;
- д) пять этапов.

3. К пакету документов прилагаются:... (что неверно?)

- а) информационный листок;
- б) карта города;
- в) образец заполнения полицейской (иммиграционной) карточки;
- г) багажная квитанция;
- д) таможенные декларации и образец их заполнения.

4. Последовательность действий при регистрации авиабилета:.. (что неверно?) а) предъявить ОЗП и авиабилет;

- б) сдать багаж и проверить наличие приклеенной к авиабилету багажной квитанции;
- в) обратить внимание работников авиакомпании то, что багаж следует транзитом (если рейс транзитный);
- г) получить посадочный талон;
- д) узнать о времени нахождения в пути.

Тест 9

1. Клиенту на протяжении всего путешествия иметь при себе:... (что неверно?)

- а) ОЗП и страховой полис;
- б) визитную карточку отеля;
- в) карту города;
- г) ваучер;
- д) разговорник, если клиент не владеет иностранным языком.

2. Основные услуги, оказываемые туристским предприятием, включают:

- а) услуги по формированию индивидуального тура;
- б) услуги по страхованию туристов;
- в) размещение;
- г) услуги по организации перевозки;
- д) питание туристов.

3. К дополнительным услугам относятся

- а) услуги по организации экскурсий;
- б) услуги по перевозке туриста от места его прибытия в страну (место его временного пребывания) до места размещения и обратно (трансфер);
- в) обмен валюты;
- г) питание туристов;
- д) услуги по страхованию туристов.

4. Туристский продукт – это:

- а) имущественное право на тур, предназначенное для реализации туристу;
- б) разновидность путевки, дающая право на прохождение амбулаторно-курсовочного лечения;
- в) пакет документов, выдаваемых туристу перед поездкой;
- г) документ на право лечения на курорте или в местном санатории, который выдается больному местным (фабричным, заводским) комитетом профсоюза при наличии медицинских показаний к санаторно-курортному лечению.;
- д) документация, детализирующая требования к процессу обслуживания туристов.

5. Предоставление информации и оформление заявки клиента класса «VIP»

- а) осуществляется только в Департаменте по туризму;
- б) осуществляется только в соответствующем ведомстве;

- в) происходит по особой схеме работы;
 - г) происходит аналогично схеме работы с индивидуальным клиентом;
 - д) турфирмы не работают с клиентами класса «VIP».
6. Виза – это
- а) официальная отметка, сделанная в паспорте (штамп учреждения или консульства), дающая владельцу заграничного паспорта право въезда в данное государство и выезда из него;
 - б) официальная отметка, штамп учреждения или консульства, дающая владельцу заграничного паспорта право въезда в данное государство с отметкой его выезда из страны пребывания.;
 - в) это отметка в паспорте, которая выдается при оформлении приглашения частным лицом иностранного государства частному лицу — визополучателю другого государства.;
 - г) отметка в паспорте, подтверждающая разрешение посетить страну с туристскими целями в определенный период времени на определенный срок (на срок путешествия или тура);
 - д) дается визополучателю на право проезда через третью страну в страну основного пребывания.

Тест 10

1. Сведения о перелете/переезде: ... (что неверно?)

- а) информировать об услугах, предоставляемых во время перелета/переезда (питание, напитки; наличие кондиционера, аудио-, видеоаппаратуры, микрофона, спальных мест, мест для курящих, МУС и пр.);
- б) сообщить о времени нахождения в пути;
- в) информировать о виде (тип, наименование) транспортного средства;
- г) сообщить название транспортной компании;
- д) сообщить вид оплаты чартера.

2. При возникновении ситуации, связанной с факторами риска или нарушением правил безопасности, рекомендуется: ... (что неверно?)

- а) при транспортных авариях, неразрешенных конфликтах с полицией, другими органами местной власти необходимо поставить в известность руководителя туристской группы, представителя принимающей фирмы, при необходимости - сотрудников посольства (консульства) России или незамедлительно связаться с офисом отправляющей фирмы;
- б) в случае травмы или заболевания незамедлительно обратиться в сервисную службу страховой компании по телефону, указанному в страховом полисе;
- в) в случае, если клиент отстал от группы, необходимо обратиться за помощью к полицейскому и показать ему визитную карточку отеля; в случае утери ОЗП обращаться в посольство (консульство) России, предварительно зафиксировав данный факт в полицейском участке;
- г) в случае травмы или заболевания незамедлительно обратиться к представителю принимающей фирмы;
- д) в случае утери багажа или авиабилета обращаться к представителю авиакомпании, обслуживающей данный рейс.

3. Процесс продажи туристского продукта включает: ... (что неверно?)

- а) определение мер по безопасности услуги;
- б) прием клиента и установление контакта с ним;
- в) установление мотивации выбора турпродукта;
- г) предложение туров;
- д) оформление правоотношений и расчет с клиентом.

4. Перечень условий, при которых необходим сопровождение группы: ... (что неверно?)

- а) необходимость узнать режим работы консульства;
- б) необходимость заказа большого количества дополнительных услуг в стране пребывания;
- в) транзитный перелет большой группы туристов;
- г) сложный маршрут, требующий взаимодействия принимающей и отправляющей сторон;
- д) открытие нового маршрута.

5. Для встречи групп на табличке пишется:

- а) название принимающей или отправляющей фирмы;
- б) маршрут следования;
- в) страна следования;
- г) номер группы;
- д) фамилии клиентов.

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Понятия «туризм», «туристская деятельность». Виды туристской деятельности
2. Туризм как социально-экономическая система
3. Путешествие и туризм
4. Классификация туризма
5. Виды и категории туризма
6. Ресурсы и инфраструктура туризма.
7. Туристский потенциал территории.
8. Туристские объекты и комплексы.
9. Туристские учреждения
10. Туристские регионы и центры

11. Понятия, цели и методы государственного регулирования туристской деятельности. Нормативно-правовые основы туристской деятельности
12. Становление и развитие государственной политики в области туристской деятельности.
13. Организационные и экономические аспекты управления туристской деятельности
14. Механизмы управления развитием регионального туризма
15. Туристский рынок, и его особенности, структура, функционирование.
16. Международный и внутренний туризм в условиях рыночных отношений.
17. Международный рынок туризма и его характеристика.
18. Рынок туризма в России и его значение.
19. Продвижение и реализация турпродукта на рынке.
20. Дифференциация и факторы развития туристского рынка.
21. Спрос и предложение
22. Тенденции развития туристского бизнеса за рубежом и в России (показатели, сравнительная характеристика).
23. Основные субъекты туристского рынка.
24. Турист как субъект туризма. Типы потребителей
25. Предприятия поставщиков туристских услуг-
26. Туроператор и его функции на туристском рынке
27. Специфика деятельности турагента на туристском рынке
28. Понятие туристского продукта и его составные части.
29. Услуги организаций туристской индустрии в составе туристского продукта.
30. Механизмы формирования туристского продукта.
31. Формирование тура.
32. Программа обслуживания .
33. Технологические документы как результат проектирования турпродукта.
34. Технология продвижения туристского продукта
35. Технология продаж туристского продукта
36. Организация туристского маршрута.
37. Потребители. Предприятия производители
38. Туристские формальности.
39. Страхование в туризме.
40. Формы и стили обслуживания.
41. Параметры элементов обслуживания
42. Особенности обслуживания в различных видах туризма.
43. Классы обслуживания.
44. Концептуальные основы управления качеством в турфирме
45. Порядок образования туристской фирмы.
46. Офис туристского предприятия.
47. Миссия и цель туристского предприятия.
48. Организационная структура туристской фирмы.
49. Организационно-правовые формы предпринимательства в туризме .
50. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма.
51. Участники туристского процесса.
52. Должностные обязанности сотрудников в туристской фирме.
53. Схемы взаимодействия туроператора с поставщиками услуг.
54. Договорные отношения в туризме.

5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика реферативных работ обучающихся

1. Особенности государственного регулирования туризма в различных странах мира.
2. Направления развития международного туризма.
3. Влияние туристской политики РФ на организацию туристско-рекреационной деятельности
4. Перспективные программы развития туризма в регионах РФ
5. Развитие социального туризма в РФ
6. Обеспечение безопасности туристов в РФ
7. Организация эффективного взаимодействия турпредприятий со страховыми компаниями в РФ
8. Государственно-частное партнерство как инновационной механизм реализации туристской политики РФ
9. Организация деятельности общественных профессиональных организаций по регулированию турбизнеса в РФ / Влияние деятельности общественных профессиональных организаций на организацию турбизнеса в РФ
10. Организация туристско-рекреационной деятельности в Крымском федеральном округе с учетом государственного регулирования туризма
11. Факторы, влияющие на структуру и формирование турпродукта в крымском регионе
12. Особенности сертификации объектов туристской индустрии в Крыму
13. Государственно-частное партнерство как инновационной механизм реализации туристской политики КФО
14. Процессы кооперирования в туризме как направление развития туристской индустрии региона (на примере региона)
15. Развитие инфраструктуры туризма Крыма как фактора повышения конкурентоспособности региона
16. Влияние информационной инфраструктуры на развитие туристской дестинации (на примере ...)
17. Организация деятельности региональных органов управления по продвижению туристской дестинации

18. Организация авиаперевозок в туризме (на примере региона)
19. Организация автоперевозок в туризме (на примере региона)
20. Организация железнодорожных перевозок в туризме (на примере региона)
21. Организация водных перевозок в туризме (на примере региона)
22. Атракция как элемент туристских ресурсов региона (на примере региона)
23. Особенности организации игровой индустрии в туризме (на примере региона)
24. Роль индустрии развлечений в развитии туризма региона (на примере региона)
25. Развитие перспективных видов туризма в Крыму
26. Организация приключенческого туризма (на примере региона / туристской дестинации)
27. Организация экологического туризма (на примере региона / туристской дестинации)
28. Организация делового туризма (на примере региона / туристской дестинации)
29. Организация спортивного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
30. Организация религиозного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
31. Организация лечебно-оздоровительного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
32. Организация детского (молодежного) туризма (на примере региона / туристской дестинации)
33. Организация культурно-познавательного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
34. Организация образовательного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
35. Организация этнографического туризма (на примере региона / туристской дестинации)
36. Организация промышленного туризма (на примере региона / туристской дестинации)
37. Организация деятельности предприятия-турагента (на примере ...)
38. Организация деятельности предприятия-туроператора (на примере ...)
39. Организация деятельности предприятия туристско-рекреационной сферы по формированию турпродукта (на примере ...)
40. Проектирование турпродукта «Название...» / Разработка тура «Название...»
41. Организация продвижения турпродукта на внутреннем рынке (на примере ...)
42. Организация деятельности предприятия туристско-рекреационной сферы по реализации туристского продукта (на примере ...)
43. Организация взаимодействия предприятий-организаторов туристской деятельности (на примере ...)
44. Организация деятельности гостиничного предприятия (на примере ...)
45. Организация деятельности предприятия питания в туризме (на примере ...)
46. Организация транспортного обслуживания туристов (на примере ...)
47. Организация деятельности экскурсионной фирмы (на примере ...)
48. Организация деятельности отечественных турпредприятий на условиях франчайзинга
49. Документационное обеспечение деятельности турпредприятия (указать название)

5.3. Фонд оценочных средств

Тема 1

Основы туристской индустрии

Вопросы для собеседования

1. История развития международного туризма. Роль мирового туризма в мировой экономике. Мировой туристский рынок. Информационные, банковские и финансовые услуги в туризме.
2. Терминология и понятийный аппарат туризма. Организационные формы и виды туризма. Туризм внутренний и международный, организованный и самостоятельный, групповой и индивидуальный. Туристские маршруты и их классификация. Виды туризма по цели путешествия, по форме оплаты, по возрасту участников, по способу передвижения.
3. Индустрия и инфраструктура туризма. Предприятия индустрии туризма. Процессы специализации, кооперирования и концентрации производства в индустрии туризма. Организаторы туризма. Функции туризма.
4. Туристский продукт. Виды туров. Целевая направленность туров. Создание привлекательного туристского продукта. Потребительские свойства туристского продукта.
5. Факторы развития туристского региона. Стратегия развития туризма в регионах РФ. Рекреационное районирование России. Туристские ресурсы и их виды. Роль туристских ресурсов в развитии туризма региона.

Задания для самостоятельной работы.

1. Выявление с помощью конкретных примеров основных функций туризма, определение позитивных и негативных последствий развития туризма.
2. Приобретение навыков туристско-рекреационного районирования на примере РФ, выявление зон туристской специализации на основе знаний о принципах классификации туристских ресурсов.

Тема 2

Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма

Вопросы для собеседования

1. Международно-правовое регулирование туристской деятельности: классификация нормативно-правовых актов. Правовой статус международных организаций в сфере туризма.
2. Классификация нормативно-правовых актов, регламентирующих туристскую деятельность в РФ. Федеральные законы Российской Федерации в сфере туризма. Подзаконные акты в сфере туризма. Государственные органы, регулирующие туристскую деятельность.

Задания для самостоятельной работы.

1. Общая характеристика ФЗ «О защите прав потребителей» Потребительское право.
2. Основополагающие права потребителя.
3. Принципы работы с потребителем.

4. Защита прав потребителей при оказании услуг.

Тема 3

Субъекты туристской деятельности

Вопросы для собеседования

1. Понятие предпринимательской деятельности. Предпринимательское право.
2. Понятие юридического лица. Индивидуальные предприниматели.

Задания для самостоятельной работы.

1. Правовые основы туризма.
2. Туроператоры и турагенты как субъекты предпринимательской деятельности.

Тема 4

Туристские формальности

Вопросы для собеседования

1. Международные документы о формальностях в туризме. Виды и классификация формальностей в туризме. Формальности в сфере туризма как ограничение прав и свобод граждан. Упрощение туристских формальностей.
2. Паспортный контроль. Визовый контроль. Санитарный контроль.

Задания для самостоятельной работы.

1. Нормативно-правовые акты по валютному регулированию и валютному контролю. Основные понятия в сфере валютного регулирования. Валютное регулирование. Валютный контроль.

Тема 5

Договорные отношения в туризме

Вопросы для собеседования

1. Понятие договора.
2. Принцип заключения договора.
3. Принцип изменения и расторжения договора.
- 4.

Задания для самостоятельной работы.

1. Общая характеристика договора возмездного оказания услуг.
2. Общая характеристика агентского договора.

Структура транспортной индустрии

Вопросы для собеседования

1. Транспортная система мира. Транспортная система России. Современное состояние транспортной система России и мира.
2. Транспортная индустрия мира. Транспортная индустрия России. Тенденции развития мировой транспортной индустрии. Тенденции развития отечественной транспортной индустрии.

3. Транспортные путешествия: история, развитие, классификация. Классификация транспортных средств. Преимущества и недостатки различных видов транспортных средств. Перспективы развития транспортных средств.

Задания для самостоятельной работы.

1. Определение современного состояния и тенденций развития транспортной индустрии мира и России.
2. Определение перспектив развития различных видов транспорта в РФ.

Тема 7

История развития мировой гостиничной индустрии

Вопросы для собеседования

1. Гостиничная индустрия Европы.
2. Гостиничная индустрия России. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе.
3. Принципы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе.
4. Проблемы качества гостиничных услуг.
5. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.
6. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России.

Задания для самостоятельной работы.

1. составление и анализ таблицы «Международные гостиничные цепи в Санкт-Петербурге»
2. Технология стратегического планирования в гостиничном бизнесе.
3. Гостиничные цепи, независимые и франчайзинговые гостиницы.

Индустрия рекреационных систем.

Вопросы для собеседования

1. Понятие рекреологии и рекреационных систем. Законодательство РФ об особо охраняемых территориях и курортах.
2. Охрана рекреационных систем. Климато-рекреационный потенциал. Курортные зоны Российской Федерации.
3. Основные направления развития санаторно-курортной и рекреационной отраслей. Экономика и организация комплексов.

Задания для самостоятельной работы.

1. Специфика гостиничного обслуживания в курортных зонах.
2. Современный рынок лечебного отдыха.
3. Круглый стол «Современный рынок лечебного отдыха»

Тема 9

Индустрия размещения туристов

Вопросы для собеседования

1. Основные черты гостиничного хозяйства в России.
2. Проблемы прогнозирования развития гостиничного фонда.

3. Типология гостиниц.

4. Международная классификация средств размещения гостиниц. Классификация гостиниц в России.

Задания для самостоятельной работы.

1. Характеристика зданий гостиниц.
2. Состав помещений гостиниц.
3. Категория номерного фонда.
4. Требования к помещениям гостиничного типа.
5. Классификация функциональных служб.
6. Системы жизнеобеспечения гостиниц

Тема 11 Профессиональная этика работников гостиниц

Вопросы для собеседования

1. Классификация групп туристов в гостиницах.
2. Шкала потребностей туристов.

Задания для самостоятельной работы.

1. Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах.
2. Формирование коммуникативных программ в гостиницах.
3. Профессиональные стандарты работников служб гостиницы.
4. Этикет работников

Тема 12

Специальные виды туризма

Вопросы для собеседования

Деловой туризм. Место делового туризма на международном рынке. Виды делового туризма. Требования к гостиницам делового назначения. Деловой туризм в России. Основные мотивы деловых поездок.

Образовательный туризм. Популярность образовательных туров. Виды туров, их характеристика. Потребности туров, основные направления, программы туров, пакет услуг, рынок туров. Требования к размещению.

Религиозный туризм. Понятие. Виды религиозного туризма. Пакет программ, особенности подготовки. География религиозного туризма. Религиозный туризм в России.

Познавательные туры. Причины популярности, мотивы при покупке тура. Объекты развлечений как важный элемент туристских ресурсов. Развлекательный туризм в России и за рубежом.

Оздоровительный туризм. Рынок оздоровительного туризма. Пакет программ, особенности обслуживания. Требования к размещению. География оздоровительного туризма. Характеристика популярных оздоровительных центров.

Спортивный туризм. Потребители спортивных туров. Сегменты рынка спортивного туризма. Виды спортивного туризма и их краткая характеристика. Обеспечение безопасности. Общие требования к организации спортивных туров.

Приключенческий туризм. Понятие приключенческого туризма. Характеристика походных экспедиций. Характеристика сафари-туров. Характеристика водного приключенческого туризма. География водного приключенческого туризма.

Экологический туризм. Понятие экотуризма. Место экотуризма на рынке. Центры экотуризма. Условия и факторы успешного развития экологического туризма. Особенности организации экологических туров. Экологический туризм в России.

Деревенский туризм. Истоки деревенского туризма. Место деревенского туризма на рынке. Мотивы выбора этого вида туризма. Формы организации и их характеристика. Особенности организации обслуживания туристов. Перспективы развития деревенского туризма.

Хобби-туры. Понятие хобби-туров. Рынок хобби-туров. Особенности организации хобби-туров. Примеры хобби-туров и их характеристики.

Задания для самостоятельной работы.

- подготовка сообщения о международных туристских выставках;
- изучение географии образовательного туризма, выбор популярных центров для различных целевых групп потребителей;
- изучение центров паломничества, подготовка сообщений о монастырях и действующих храмах.
- изучение предложений по познавательным и развлекательным турам по каталогам крупных мировых, российских и местных туроператоров;
- изучение предложений по приключенческим турам по каталогам крупных мировых, российских и местных туроператоров;
- изучение предложений туристического рынка по деревенскому туризму на территории России.
- изучение предложений по хобби-турам по каталогам крупных мировых, российских и местных туроператоров

Индустрия питания

Вопросы для собеседования

1. Принципы функционирования предприятий питания в гостинице. Служба питания и напитков.
2. Технология обслуживания в ресторане. Требования к помещениям ресторана. Оборудование. Персонал ресторана. Виды приема пищи. Подача пищи.

Задания для самостоятельной работы.

1. Способы обслуживания посетителей.
2. В ресторане, баре, кафе, в номерах, на этажах.
3. Банкеты и кейтеринг.
4. Организация продажи напитков в гостинице.

5.4. Перечень видов оценочных средств

опрос,
оценка решения тестовых заданий,
результаты выполнения практических заданий и самостоятельной работы,
экзамен.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Романович Ж. А., Калачев С. Л.	Сервисная деятельность: учебник	Москва: Дашков и К°, 2018

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В.	Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011
Л2.2	Ермакова Ж.	Экономический анализ организаций туризма: конспект лекций: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2012

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства**6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	
4	помещение для самостоятельной работы. учебная аудитория для проведения занятий учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, Лаборатория информационных технологий, помещение для самостоятельной работы	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 19 шт., стул – 36 шт., доска – 1 шт., компьютеры – 10 шт, проектор – 1 шт., доступ в Интернет	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic Интернет фильтр UserGade Ситема тестирования MyTestx.1c Предприятие 1С 8.3 Бухгалтерия 1С 8.3 Документооборот 1С 8.3 Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений. 1С 8.3	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	