

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

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

## Технология и организация турагентской деятельности

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план	43.02.10_ЗФО 9 кл. Туризм Профиль получаемого профессионального образования при реализации программы основного общего образования: социально-экономический	
Квалификация	<b>Специалист по туризму</b>	
Форма обучения	<b>заочная</b>	
Общая трудоемкость	<b>0 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	242	Виды контроля в семестрах: экзамены 4, 5, 6
в том числе:		
аудиторные занятия	38	
самостоятельная работа	204	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)	0	

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		5 (3.1)		6 (3.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Неделя	24		10		17			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Лекции	4	4	12	12	4	4	20	20
Практические	4	4	10	10	4	4	18	18
Итого ауд.	8	8	22	22	8	8	38	38
Контактная работа	8	8	22	22	8	8	38	38
Сам. работа	82	82	82	82	40	40	204	204
Итого	90	90	104	104	48	48	242	242

Программу составил(и):

Препод. Разномасова М.А.

Рецензент(ы):

ген. директор ООО «ГольфстримТур» , Зябка О.А.

Рабочая программа дисциплины

**Технология и организация турагентской деятельности**

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 28.06.2020 г. протокол № 13

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**

Протокол от 25.05.2020 № 10

Директор Грищенко М.А.

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

1.1	Программа междисциплинарного курса является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм.
-----	---

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Цикл (раздел) ОП:	МДК.01
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Безопасность жизнедеятельности
2.1.2	География туризма
2.1.3	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
2.1.4	История
2.1.5	Организация туристской индустрии
2.1.6	Основы философии
2.1.7	Психология делового общения
2.1.8	Русский язык и культура речи
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации
2.2.2	Маркетинговые технологии в туризме
2.2.3	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.4	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.5	Технология и организация сопровождения туристов
2.2.6	Технология и организация экскурсионных услуг
2.2.7	Технология продаж и продвижения турпродукта
2.2.8	Защита выпускной квалификационной работы
2.2.9	Организация досуга туристов
2.2.10	Подготовка выпускной квалификационной работы
2.2.11	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.12	<b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)</b>
2.2.13	Производственная практика по профилю специальности
2.2.14	Современная оргтехника и организация делопроизводства
2.2.15	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**

структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;

методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;

технологии использования базы данных;

статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;

особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;

основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;

виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;

характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;

правила оформления деловой документации;

правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;

перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;

перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;

требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию

**3.2 Уметь**

определять и анализировать потребности заказчика;  
 выбирать оптимальный туристский продукт;  
 осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);  
 составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;  
 взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;  
 осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;  
 принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;  
 обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;  
 разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;  
 представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;  
 оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;  
 оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;  
 составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);  
 приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;  
 принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;  
 предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;  
 консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;  
 доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

**3.3 Иметь практический опыт**

выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;  
 проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;  
 взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;  
 оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;  
 оказания визовой поддержки потребителю;  
 оформления документации строгой отчетности.

**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 1.6: Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.**

**ПК 1.7: Оформлять документы строгой отчетности.**

#### 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
	<b>Раздел 1.</b>						
1.1	Правила оформления деловой документации /Тема/	4					
1.2	Правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.). Классификации и функции документа. Унификация и стандартизация документов. Структура и реквизиты документов. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОРД). /Лек/	4	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.3	Практическое занятие 1. Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договора, заявки). Составление и оформление учредительных документов туристской фирмы. Составление и оформление договорно-правовой документации. /Пр/	4	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.4	Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями). Закона РФ "О защите прав потребителей" (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г.). Система сертификации туристских услуг в РФ /Ср/	4	40	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.5	Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию /Тема/	4					
1.6	Система информационных технологий. Анализ современных компьютерных систем бронирования и резервирования. Профессиональные пакеты программ по бронированию. Разработка и применение мультимедийных технологий Типология информационных систем в менеджменте организаций. /Лек/	4	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.7	Практическое занятие 2. Использование информационных технологий при подборе тура. Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники. Анализ глобальных компьютерных сетей. Использование мультимедийной технологии. /Пр/	4	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.8	Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) Закона РФ "О защите прав потребителей" (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г.). Факторы конкурентоспособности туристского обслуживания. Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах. /Ср/	4	42	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.9	Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности /Тема/	5					
1.10	БСО «Туристская путевка». Требования к изготовлению и содержанию БСО ТП. Порядок применения бсо тп при наличных расчетах. Порядок применения бсо тп при безналичной оплате. Примерная инструкция по учету, хранению, обороту, инвентаризации и уничтожению бланков строгой отчетности «туристская путевка». /Лек/	5	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.11	Практическое занятие 3. Приобрести и оформить БСО ТП. Вести учет и обеспечивать хранение БСО. Принимать денежные средства в оплату ТП на основании БСО. Заполнить ТП. /Пр/	5	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.12	Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) Закона РФ "О защите прав потребителей" (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г.) /Ср/	5	24	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.13	Перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации /Тема/	5					
1.14	Перечень стран, имеющих режим безвизового въезда граждан Российской Федерации. Условия въезда граждан иностранных государств РФ по дипломатическим, служебным, общегражданским паспортам. Перечень стран, имеющих режим визового въезда граждан Российской Федерации. Страны с особыми или облегченными условиями въезда. Оформление визы онлайн для стран с минимальным сроком и/или минимальным набором документов на визу. /Лек/	5	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.15	Практическое занятие 4. Тест «Безвизовые страны для россиян» Тест «Визовые страны для россиян». Работа с контурной картой Консультирование клиентов: о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней. /Пр/	5	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.16	Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) Закона РФ "О защите прав потребителей" (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г.)  /Ср/	5	18	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.17	Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации /Тема/	5					
1.18	Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение. Правила пересечения границ входящих в Шенгенское соглашение гражданами Российской Федерации. Документы для получения Шенгенской визы. Требования к фото на Шенгенскую визу. Вопросник для анкеты на Шенгенскую визу. Консульские сборы, регистрация на очередь и сроки выдачи виз в некоторые страны. /Лек/	5	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.19	Практические занятия 5. Анализ правил пересечения границ, входящих в Шенгенское соглашение стран гражданами РФ. Составление перечня документов для получения шенгенской визы. Оформить тестовые документы на визу. Кейс «Оформляем визу в Испанию». /Пр/	5	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		



1.20	Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) Закона РФ "О защите прав потребителей" (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г.) /Ср/	5	20	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.21	Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы /Тема/	5					
1.22	Выдача различных видов виз, их значение и содержание. Порядок оформления анкеты на визу в личном кабинете ТА. Пакет документов предоставляемых для оформления виз. Специфика выдачи национальных виз некоторыми европейскими странами. Особенности заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Правила оформления виз для детей. /Лек/	5	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.23	Практическое занятие 6. Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз. Предоставление туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран. Обеспечить своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки. /Пр/	5	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		

1.24	Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) Закона РФ "О защите прав потребителей" (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г.). /Ср/	5	20	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.25	Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура /Тема/	6					
1.26	Основное ядро целевой аудитории. Ценовая и статусная характеристика продукта. Основные ТО России. Выявление прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Отчеты агента ТО. Презентация тура клиенту. /Лек/	6	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.27	Практические занятия 7. Заполнять договор о реализации тур продукта между турагентом и клиентом. Выявлять запросы потребителя. Подбирать места размещения, питания, экскурсионные объекты посещения. Определять схему маршрута в соответствии с запросом клиента. /Пр/	6	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.28	Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) Закона РФ "О защите прав потребителей" (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г. Составление различных тематических программ обслуживания. /Ср/	6	20	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.29	Разработка программы тура по заказу клиента /Тема/	6					

1.30	Основы экскурсоведения. Методические приемы проведения экскурсии: приемы показа и рассказа. Разработка схемы маршрута транспортной экскурсии. Разработка нового туристского маршрута: определение регионов по которым пройдет маршрут, выбор объекта показа. Разработка программы тура. Основное ядро целевой аудитории ценовая и статусная характеристика продукта. /Лек/	6	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.31	Практические занятия 8. Разработать памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению. Определить туроператора в соответствии с заданными критериями клиента. Оформить программу в соответствии с заданными параметрами. Выбрать оптимальную транспортную схему. /Пр/	6	2	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.32	Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, подготовка к их защите. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленных преподавателем). Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) Закона РФ "О защите прав потребителей" (в ред. 3 июня, 23 ноября 2009 г.). Составление различных тематических программ обслуживания. Система сертификации туристских услуг в РФ. Европейские туроператоры и их роль на европейском туристском рынке. Социальный туризм – содержание и экономические основы. Разработка театрализованного туристского мероприятия. Создание анимационной программы. /Ср/	6	20	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		
1.33	/Экзамен/	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 1.6 ПК 1.7	Л1.1Л2.1 Л2.2		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Тестовые задания

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. 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.
3. 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.
4. Для встречи групп на табличке пишется:
- а) название принимающей или отправляющей фирмы;  
б) маршрут следования;  
в) страна следования;  
г) номер группы;  
д) фамилии клиентов.
5. 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) выдается в конверте вместе с документами;  
д) проводит принимающая фирма.
6. 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.

11. Перечень условий, при которых необходимо 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.

12. 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.

13. 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.

14. 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.

15. Эксклюзив-тур – это

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

16. Паушальный тур – это

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

17. 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 местной 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.

18. Порядок проектирования услуги «Туристское путешествие» предусматривает

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

19. Туристский ваучер - это

- а) документ на право лечения на курорте или в местной 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. 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.

26. 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».

27. 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.

28. 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.

29. 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.

30. 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.

#### **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. 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.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Тема 1

Правила оформления деловой документации

Задания для практического занятия.

1. Правила оформления туристской документации (туристских путевок, ваучеров, страховых полисов и др.)
2. Классификации и функции документа
3. Унификация и стандартизация документов
4. Структура и реквизиты документов
5. Унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОПД)

Практические занятия.

1. Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта
2. Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договора, заявки)
3. Составление и оформление учредительных документов туристской фирмы
4. Составление и оформление договорно-правовой документации

Тема 2 Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию

Задания для практического занятия.

1. Система информационных технологий
2. Анализ современных компьютерных систем бронирования и резервирования
3. Профессиональные пакеты программ по бронированию
4. Разработка и применение мультимедийных технологий
5. Типология информационных систем в менеджменте организаций

Практические занятия.

1. Использование информационных технологий при подборе тура
2. Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники
3. Анализ глобальных компьютерных сетей
4. Использование мультимедийной технологии



## Тема 3

Правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности

Задания для практического занятия.

1. БСО «Туристская путевка»
2. Требования к изготовлению и содержанию БСО ТП
3. Порядок применения бсо тп при наличных расчетах
4. Порядок применения бсо тп при безналичной оплате
5. Примерная инструкция по учету, хранению, обороту, инвентаризации и уничтожению бланков строгой отчетности «туристская путевка»

Практические занятия.

1. Приобрести и оформить БСО ТП
2. Вести учет и обеспечивать хранение БСО
3. Принимать денежные средства в оплату ТП на основании БСО
4. Заполнить ТП

## Тема 4

Перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации

Задания для практического занятия.

1. Перечень стран, имеющих режим безвизового въезда граждан Российской Федерации
2. Условия въезда граждан иностранных государств РФ по дипломатическим, служебным, общегражданским паспортам
3. Перечень стран, имеющих режим визового въезда граждан Российской Федерации
4. Страны с особыми или облегченными условиями въезда
5. Оформление визы онлайн для стран с минимальным сроком и/или минимальным набором документов на визу

Практические занятия.

1. Тест «Безвизовые страны для россиян»
2. Тест «Визовые страны для россиян»
3. Работа с контурной картой
4. Консультирование клиентов: о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней

## Тема 5

Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации

Задания для практического занятия.

1. Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение
2. Правила пересечения границ входящих в Шенгенское соглашение гражданами Российской Федерации
3. Документы для получения Шенгенской визы
4. Требования к фото на Шенгенскую визу. Вопросник для анкеты на Шенгенскую визу
5. Консульские сборы, регистрация на очередь и сроки выдачи виз в некоторые страны

Практические занятия.

1. Анализ правил пересечения границ, входящих в Шенгенское соглашение стран гражданами РФ
2. Составление перечня документов для получения шенгенской визы
3. Оформить тестовые документы на визу
4. Кейс «Оформляем визу в Испанию»

## Тема 6

Требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы

Задания для практического занятия.

1. Выдача различных видов виз, их значение и содержание
2. Порядок оформления анкеты на визу в личном кабинете ТА
3. Пакет документов предоставляемых для оформления виз
4. Специфика выдачи национальных виз некоторыми европейскими странами
5. Особенности заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз
6. Правила оформления виз для детей

Практические занятия.

1. Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы
2. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз
3. Предоставление туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран
4. Обеспечить своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки

## Тема 7

Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура Задания для практического занятия.

1. Основное ядро целевой аудитории
2. Ценовая и статусная характеристика продукта.

3. Основные ТО России  
 4. Выявление прибыли агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора  
 5. Отчеты агента ТО  
 6. Презентация тура клиенту  
 Практические занятия.  
 1. Заполнять договор о реализации тур продукта между турагентом и клиентом  
 2. Выявлять запросы потребителя  
 3. Подбирать места размещения, питания, экскурсионные объекты посещения  
 4. Определять схему маршрута в соответствии с запросом клиента

## Тема 8

Разработка программы тура по заказу клиента

Задания для практического занятия.

1. Основы экскурсоведения
2. Методические приемы проведения экскурсии: приемы показа и рассказа
3. Разработка схемы маршрута транспортной экскурсии
4. Разработка нового туристского маршрута: определение регионов по которым пройдет маршрут, выбор объекта показа
5. Разработка программы тура
6. Основное ядро целевой аудитории ценовая и статусная характеристика продукта

Практические занятия.

1. Разработать памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению
2. Определить туроператора в соответствии с заданными критериями клиента
3. Оформить программу в соответствии с заданными параметрами
4. Выбрать оптимальную транспортную схему

**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	Именнова Л. С.	Туризм, музей, образование: некоторые аспекты современных практик: монография	Москва: Университетская книга, 2020

**6.1.2. Дополнительная литература**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Тимофеев М. С.	Современное направление развития турагентской деятельности в РФ: проблемы и перспективы: монография	Москва: Лаборатория книги, 2010
Л2.2	Гаврилова С. В., Томская А. Г., Дмитриев А. В.	Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс	Москва: Евразийский открытый институт, 2011

**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	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	

	контроля и промежуточной аттестации				
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	