

Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

**ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ  
УСЛУГ**  
**МДК.03.02 Координация работы по реализации заказа**  
**рабочая программа дисциплины (модуля)**

Учебный план 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация **Специалист по туризму и гостеприимству**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 82  
в том числе: Виды контроля в семестрах:  
зачеты с оценкой 4  
аудиторные занятия 70  
самостоятельная работа 10  
контактная работа во время  
промежуточной аттестации (ИКР) 0  
часов на контроль 2

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя	10			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	40	40	40	40
Практические	30	30	30	30
В том числе в форме практ. подготовки	30	30	30	30
Итого ауд.	70	70	70	70
Контактная работа	70	70	70	70
Сам. работа	10	10	10	10
Часы на контроль	2	2	2	2
Итого	82	82	82	82

Программу составил(и):  
Препод. Козлова Е.В.

Рецензент(ы):  
*ген. директор ООО «ГольфстримТур» Зябко О.А.*

Рабочая программа дисциплины

**Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг**

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)

составлена на основании учебного плана:

43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

утвержденного учёным советом вуза от 29.06.2023 протокол № 35.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**

Протокол от 31.05.2023 г. № 10

Директор Грищенко М.А.

**1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

1.1	Междисциплинарный курс «Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.
-----	---

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

Цикл (раздел) ОП:	МДК.03.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Координация работы по реализации заказов
2.1.2	Менеджмент в туризме и гостеприимстве
2.1.3	Организация сопровождения туристов и экскурсантов
2.1.4	Основы бережливого производства
2.1.5	Предпринимательская деятельность в сфере туризма и гостиничного бизнеса
2.1.6	Производственная практика
2.1.7	Психология делового общения и конфликтология
2.1.8	Технология и организация турагентской деятельности
2.1.9	Технология и организация туроператорской деятельности
2.1.10	Учебная практика
2.1.12	Безопасность жизнедеятельности
2.1.13	География туризма
2.1.14	Иностранный язык (второй)
2.1.15	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
2.1.16	Квалификационный экзамен
2.1.17	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
2.1.18	Основы финансовой грамотности
2.1.19	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
2.1.20	Производственная практика
2.1.21	Рекреационное ресурсоведение
2.1.22	Учебная практика
2.1.23	Изучение основ делопроизводства
2.1.24	История России
2.1.25	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
2.1.26	Основы туризма и гостеприимства
2.1.27	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
2.1.28	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
2.1.29	Соблюдение норм этики делового общения
2.1.30	Учебная практика
2.1.32	Координация качества выполнения турагентских услуг
2.1.33	Предоставление турагентских услуг
2.1.34	Предоставление туроператорских услуг

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

**В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:**

**3.1 Знать**

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела;  
 Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские);  
 Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;  
 Функции структурных подразделений экскурсионного бюро;  
 Основы делопроизводства;  
 Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;  
 Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;  
 Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке;  
 Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии;

Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги;  
 Этика межкультурного и делового общения;  
 Туристский потенциал населенного пункта (района);  
 Теоретические основы экскурсионной деятельности;  
 Этика и культура межличностного общения;  
 Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

### 3.2 Уметь

Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг;  
 Принимать заказы на экскурсионные услуги;  
 Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги;  
 Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения;  
 Использовать систему электронных путевок; Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов);  
 Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;  
 Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;  
 Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;  
 Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;  
 Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;  
 Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;  
 Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг;  
 Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания;  
 Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации;  
 Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания;  
 Составлять программы экскурсионного обслуживания;  
 Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания;  
 Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания;  
 Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;  
 Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий;  
 Организация питания туристов (экскурсантов); Организация посещения объектов экскурсионного показа;  
 Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий;  
 Определять тему и составлять маршрут экскурсии;  
 Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий;  
 Составлять методическую разработку экскурсии;  
 Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию;  
 Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий;  
 Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание;  
 Применять технику публичных выступлений;  
 Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов;  
 Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания;  
 Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; Использовать технические средства при проведении экскурсий; Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий;  
 Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе;  
 Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии;  
 Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии;  
 Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма);  
 Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма);  
 Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма);  
 Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма);  
 Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма); Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма); Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма);  
 Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма); Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях;  
 Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе); Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе);  
 Передвигаться по закрытым ледникам; Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин;  
 Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах; Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание; Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока; Организовывать различные виды страховок на воде;

Ориентироваться в лесной и горной местности; Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; Ориентироваться без применения карт и компаса; Пользоваться спутниковыми навигационными системами; Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости; Готовить пищу в полевых условиях; Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе; Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом; Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств; Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек; Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших; Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших; Оказывать первую помощь в полевых условиях; Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств; Организовывать аварийные бивуаки; Ремонтировать все виды снаряжения; Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт.

### **3.3 Владеть навыками**

Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; Поддержания контактов с туристскими информационными центрами; Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги; Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания; Отбора и изучения экскурсионных объектов; Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания; Формирования программ экскурсионного обслуживания; Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов); Составления маршрута и текста экскурсии; Отбора объектов для показа во время экскурсии; Отбора информационных материалов для проведения экскурсии; Определения методических приемов проведения экскурсии; Объезда (обхода) маршрута экскурсии; Оформления экскурсионной документации; Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии; Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения; Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья; Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания; Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание; Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями; Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций; Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий; Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии; Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии; Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии; Разработки и планирования маршрута (по видам туризма); Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма); Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодных-климатических условий (по видам туризма); Составления подробного плана маршрута (по видам туризма); Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма); Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма); Разработки тактического плана прохождения технических сложных участков маршрута (по видам туризма); Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма); Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма); Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма); Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения; Подготовки снаряжения (по видам туризма); Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма); Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма); Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма).

**ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;**

**ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;**

**ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;**

**ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;**

**ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;**

**ОК 07.: Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;**

**ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.**

**ПК 2.1. : Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.**

<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>							
<b>Код занятия</b>	<b>Наименование разделов и тем /вид занятия/</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Литература и эл. ресурсы</b>	<b>Инте ракт.</b>	<b>Примечание</b>
	<b>Раздел 1. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг</b>						
1.1	Организация контроля качества обслуживания /Тема/	4					
1.2	Организация контроля качества обслуживания. /Лек/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.3	Понятие и сущность сервиса. /Лек/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.4	Модель качества услуги в экскурсионном бюро. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.5	Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.6	Сущность и необходимость организации контроля качества услуг Организация контроля качества. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.7	Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута. /Пр/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.8	Определение проблем контроля качества услуг. /Пр/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.9	Составление комплексной системы менеджмента качества. /Пр/	4	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.10	Оценка качества обслуживания /Тема/	4					

1.11	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг. /Лек/	4	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.12	Основные методы оценки качества обслуживания. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.13	Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг. /Лек/	4	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.14	Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.15	Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг. /Лек/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.16	Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг. /Пр/	4	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.17	Составление характеристики экскурсионного бюро. /Пр/	4	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.18	Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг. /Пр/	4	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.19	подготовка к дифференцированному зачету. /Ср/	4	10	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		
1.20	/ЗачётСОц/	4	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 07. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.5 Л2.4		

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Тесты по темам

1. Преимущества развития туризма в регионе (стране) заключаются:
  - а) в росте цен на местные товары и услуги;
  - б) в оттоке финансовых ресурсов за границу при выездном туризме;
  - в) в росте валового национального продукта;
  - г) в дополнительных экологических и социальных проблемах.
2. Источниками финансирования текущей деятельности туристской фирмы являются:
  - а) кредитные ресурсы;
  - б) бюджетные средства;
  - в) собственные средства;
  - г) привлеченные средства.
3. Деятельность туристского бизнеса условно можно отнести к виду предпринимательства:
  - а) консультационного предпринимательства;
  - б) финансового предпринимательства;
  - в) коммерческого предпринимательства;
  - г) производственного предпринимательства.
4. Емкость туристского рынка – это:
  - а) туристский поток;
  - б) туристское предложение;
  - в) туристский спрос;
  - г) способность «поглотить» то или иное количество туристского продукта, т.е. возможный объем реализации туристского продукта при существующих ценах и предложении.
5. Влияние фактора сезонности на экономику туризма способствует:
  - а) ухудшению использования материально-технической базы туризма;
  - б) повышению производительности труда в туризме;
  - в) повышению доходности туристской отрасли;
  - г) повышает эффективность использования основных фондов смежных отраслей хозяйства.
6. Экономические аспекты социального туризма включают следующие основные компоненты:
  - а) повышение цены путевки за эксклюзивность тура;
  - б) повышение комфортности проживания туристов;
  - в) приоритетность отечественных интересов перед зарубежными;
  - г) переориентирование рыночных отношений в туристской отрасли на социально ориентированные.
7. К местным налогам относятся:
  - а) налог на доходы физических лиц;
  - б) земельный налог;
  - в) транспортный налог;
  - г) налог на имущество физических лиц.
8. Агент - это:
  - а) юридическое или физическое лицо, совершающее операции по поручению другого лица;
  - б) лицо, участвующее в сделке за свой счет.
9. Международное экономическое двойное налогообложение - это:
  - а) когда один и тот же доход одного и того же субъекта облагается более чем одним государством;
  - б) когда два различных субъекта облагаются налогом в отношении одного и того же дохода;
10. Источниками финансирования инвестиционной деятельности в туризме могут быть:
  - а) денежные эмиссии;
  - б) кредиты коммерческих банков;
  - в) акционерный капитал;
  - г) бюджетные ассигнования.
11. Мультипликативный процесс в экономике туризма характеризует:
  - а) позитивные изменения;
  - б) негативные явления;
  - в) экологические факторы;
  - г) стабильность экологической ситуации.
12. Стимулирующая функция налогов заключается:
  - а) в росте технического прогресса;
  - б) в увеличении числа рабочих мест;
  - в) в создании условий для развития отраслей и производств рыночной экономики;
  - г) в перераспределении части прибыли предприятий материальной сферы, направленной на развитие непродуцирующей сферы.
13. Туристский спрос - это:
  - а) разнообразное количество услуг, необходимых туристу во время путешествия;
  - б) форма проявления потребности населения в туристском продукте (услуге).
  - в) все ответы верны;
  - г) нет правильного ответа.
14. К социальным критериям сегментации туристского рынка относятся:
  - а) мотив поездки, тип туриста, сезонность;
  - б) профессия туриста, возраст, доход семьи;
  - в) страна прибытия туриста, географическая поездка;
  - г) величина населенного пункта постоянного проживания, национальность, религиозные убеждения.

15. К функциям туристского рынка относятся:

- а) функция реализации стоимости и потребительной стоимости, заключенных в турпродукте;
- б) функция организации доведения турпродукта до потребителя;
- в) функция экономического обеспечения материальных стимулов к труду;
- г) все ответы верны.

16. Схема инвестирования «контракт на управление» заключается во:

- а) взаимодействии между инвестором и объектом инвестирования с посреднической функцией финансовой структуры (банка);
- б) взаимодействии между инвестором и объектом инвестирования с выплатой дивидендов по инвестициям и накопленной стоимости капитала;
- в) взаимодействии между инвестором и объектом инвестирования с передачей прав на эксплуатацию и управление инвестору;
- г) взаимодействии между инвестором

### Вопросы к дифференцированному зачету

1. Предмет и значение экономики туризма.
2. Туризм как отрасль народно-хозяйственной деятельности: сущность и экономическое содержание.
3. Сущность и виды услуг в сфере туризма.
4. Влияние туризма на экономику страны (региона).
5. Отрасль экономики туризма в системе национального хозяйства.
6. Организационно-правовые формы предприятий в туризме.
7. Воздействие туризма на национальную экономику (мультипликаторы продаж, производства, доходов, занятости).
8. Критерии и оценки потенциала туристских ресурсов в регионах.
9. Экономические аспекты деятельности предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса.
10. Экономика индустрии развлечений.
11. Туристский продукт как товар на рынке услуг.
12. Туристские ресурсы как материальный источник туристского бизнеса.
13. Туроператорская и турагентская деятельность.
14. Организационно-управленческая структура предприятий туризма.
15. Экономическое влияние туризма на потребительский рынок и другие сферы предпринимательской деятельности.
16. Социально-экономические предпосылки развития туризма.
17. Сегментация туристского рынка.
18. Спрос и предложение на рынке туристских услуг.
19. Государственное регулирование туристской деятельности.
20. Система продвижения турпродукта.
21. Страхование в туризме. Страхование туристов, выезжающих за границу.
22. Банковская гарантия в туризме.
23. Источники финансирования в туризме.
24. Оценка эффективности инвестиционных проектов в туризме.
25. Материально-техническая база туризма (основные фонды, нематериальные активы, оборотные средства).
26. Основные макроэкономические показатели и их значение для экономики туризма
27. Понятие и сущность социального туризма.
28. Налогообложение в туризме. Двойное налогообложение. Упрощенная система налогообложения.
29. Экономические показатели развития туризма.
30. Цели и задачи производственного учета в туризме.
31. Туристские затраты и себестоимость турпродукта (традиционный способ расчета себестоимости, метод «директ-костинг»).
32. Сущность издержек производства туристского продукта. Постоянные, переменные, совокупные издержки.
33. Классификация затрат на производство и реализацию турпродукта.
34. Экономическое обоснование эффективности производства турпродукта.
35. Условия рыночного ценообразования в туризме.
36. Факторы, влияющие на цену в туризме.
37. Расчет цены на туристский продукт.
38. Оценка финансовых результатов деятельности предприятия туризма.
39. Учетная политика туристской организации. Отражение затрат в учетной политике.
40. Особенности оплаты труда на предприятиях туризма.
41. Характер и количественные характеристики трудовых ресурсов в сфере туризма.
42. Сущность и содержание предпринимательской деятельности в сфере туризма.
43. Организационные и государственные основы и формы предпринимательской деятельности в сфере туризма.
44. Трансферт в туризме. Техничко-экономические показатели использования подвижного состава в туристской деятельности.
45. Проблемы малого бизнеса в России.
46. Формы государственной поддержки малого предпринимательства и их совершенствование.
47. Особенности механизма функционирования малого бизнеса в туризме.

### 5.2. Темы письменных работ

1. Социально-экономические предпосылки развития туризма.

2. Значение туризма в решении экономических и социальных проблем общества.
3. Влияние социально-экономических, политических и экологических условий в стране на состояние развития туризма.
4. Механизм государственного регулирования деятельности предприятий туризма.
5. Социально-экономическое значение туризма для региона (на примере Ростовской области).
6. Приоритетные виды туризма для региона (на примере Ростовской области).
7. Структура и туризма в России.
8. Специфика организации деятельности предприятий туризма в России: проблемы и перспективы.
9. Экономические аспекты деятельности предприятий туризма (на примере одной предприятия).
10. Роль турфирмы в формировании программы освоения туристских ресурсов региона.
11. Рынок туристских услуг (номенклатура, емкость, структура).
12. Спрос и предложение на рынке туристских услуг.
13. Страхование и банковская гарантия туризме.
14. Механизм страхования в туризме.
15. Принципы и порядок финансирования предприятий туризма.
16. Оценка эффективности инвестиционных проектов в туризме.
17. Социальные технологии как фактор оптимального развития туризма в регионе.
18. Социальный туризм: сущность, концепция, характеристика.
19. Нормативно-законодательная база и особенности налогообложения туризме.
20. Упрощенная система налогообложения.
21. Проблемы и сущность двойного налогообложения в туристской деятельности.
22. Проблемы ценообразования в туризме.
23. Виды, особенности коммерческих затрат в туристском бизнесе.
24. Механизм формирования себестоимости туристского продукта.
25. Метод «директ-костинг» как способ группировки затрат и включение их в себестоимость продукции.
26. Особенности оплаты труда на предприятиях туризма.
27. Особенности услуг туризма и их влияние на виды предпринимательской деятельности.
28. Организационные и государственно-правовые основы предпринимательской деятельности в туризме.
29. Субъекты и объекты предпринимательской деятельности в сфере туризма.
30. Особенности механизма функционирования малого бизнеса в туризме.

### **5.3. Фонд оценочных средств**

Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:

1. Обзор нормативно-законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма.
2. Нахождение информации в сети Интернет по правилам оформления виз консульствами разных стран.
3. Создания рекламного буклета.
4. Комплектование пакета документов по туру.
5. Сбор информации о туристских ресурсах в конкретной дестинации (по выбору студента)
6. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

ВОПРОСЫ для письменного опроса:

1. Продвижение в маркетинге.
2. Разработка системы продвижения товаров на рынок.
3. Определение целей и задач системы продвижения турпродукта на рынок
4. Продвижения турпродукта: функции и задачи каналов продвижения.
5. Технология продвижения и стимулирования продаж турпродукта
6. Способы эффективного продвижения и стимулирования турпродукта.
7. Методы продвижения турпродукта.
8. Современные методы продвижения турпродукта.
9. Методы продвижения продуктов и услуг в сфере гостиничного сервиса и туризма.
10. Анализ используемых методов продвижения турпродукта.
11. Формирования системы продвижения туристического продукта.
12. Разработка системы продвижения турпродукта региона на рынки страны и зарубеж.
13. Особенности продвижения турпродукта в Ростове-на-Дону (в Сочи, в С-Петербурге, в Москве ...)
14. Особенности продвижения турпродукта (физкультура и спорт).
15. Формирование системы продвижения и реализации турпродукта посредством сети интернет.
16. Продвижение турпродукта туристической фирмы в современных условиях.
17. Выставки как один из методов продвижения туристского продукта.
18. Реклама турпродукта в СМИ.
19. Использования Интернета в рекламе турпродукта.
20. Критерии выбора рекламы.
21. Виды туристической рекламы
22. Налаживание прямых контактов с представителями турагентств на выставках, туристических биржах или по телефону.
23. Организация исчерпывающей информацией и рекламными материалами о турах;
24. Стимулирующие средства турагентств.
25. Выставки в туристском маркетинге.

### **5.4. Перечень видов оценочных средств**

тестирование устный опрос письменный опрос дифференцированный зачет
--

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Дурович А. П.	Организация туризма: учебное пособие	Минск: РИПО, 2020
Л1.2	Гришко Н. И.	Менеджмент в туризме: учебное пособие	Минск: РИПО, 2020
Л1.3	Андреев В. Д.	Риск-ориентированный аудит в туризме: эффективные формы организации самостоятельной работы и проведения практических занятий: учебное пособие	Сочи: Сочинский государственный университет, 2020
Л1.4	Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И.	Менеджмент туризма: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2023

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Третьякова О.	Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: разработка, продвижение и реализация услуг: учебное пособие	Тюмень: Тюменский государственный университет, 2011
Л2.2	Третьякова О.	Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие	Тюмень: Тюменский государственный университет, 2011
Л2.3	Колочева В. В.	Стандартизация и сертификация в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017
Л2.4	Дурович А. П.	Маркетинг туризма: учебное пособие	Минск: РИПО, 2020
Л2.5	Юмашева И. А.	Маркетинг туризма: учебно-методическое пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020

### 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	