

Частное образовательное учреждение высшего образования  
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор  
Паршина А.А.

**ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И  
ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**  
**МДК.02.02 Предоставление турагентских услуг**  
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 103

Виды контроля в семестрах:  
экзамены 3

в том числе:

аудиторные занятия 88

самостоятельная работа 9

контактная работа во время  
промежуточной аттестации (ИКР) 0

часов на контроль 2

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		3 (2.1)		Итого	
	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Неделя	20		12			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп	уп	рп
Лекции	20	20	24	24	44	44
Практические	20	20	24	24	44	44
Консультации			4	4	4	4
В том числе в форме практ.подготовки	20	20	22	22	42	42
Итого ауд.	40	40	48	48	88	88
Контактная работа	40	40	52	52	92	92
Сам. работа	5	5	4	4	9	9
Часы на контроль			2	2	2	2
Итого	45	45	58	58	103	103

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

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

Рабочая программа дисциплины  
**Предоставление турагентских 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.

<b>1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ</b>	
1.1	Междисциплинарный курс «Технология и организация турагентской деятельности» является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	МДК.02.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Изучение основ делопроизводства
2.1.2	История России
2.1.3	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
2.1.4	Основы туризма и гостеприимства
2.1.5	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
2.1.6	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
2.1.7	Соблюдение норм этики делового общения
2.1.8	Учебная практика
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Защита дипломного проекта (работы)
2.2.2	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг
2.2.3	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг
2.2.4	Проведение демонстрационного экзамена
2.2.5	Производственная практика
2.2.6	<b>ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)</b>
2.2.7	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
2.2.8	Учебная практика
2.2.9	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела
<b>3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:</b>	
<b>3.1 Знать</b>	
законодательство Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; системы бронирования услуг; организацию работы с запросами туристов; требования к оформлению и учету заказов; порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций; этику делового общения; основы делопроизводства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.	
<b>3.2 Уметь</b>	
координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; владеть культурой межличностного общения; владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; владеть техникой количественной оценки и анализа информации;	

владеть методикой хранения и поиска информации;  
вести документацию, хранение и извлечение информации;  
пользоваться компьютерными программами бронирования туров;  
осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;  
собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;  
формировать банки данных.

### 3.3 Владеть навыками

координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;  
консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);  
осуществления приема заказов от туристов;  
проверки наличия всех реквизитов заказа;  
идентификации вида заказа;  
направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;  
корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

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

**ПК 2.1.: Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.**

#### 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. Предоставление турагентских услуг</b>						
1.1	Основы турагентской деятельности /Тема/	2					
1.2	Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. /Лек/	2	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.3	Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. /Лек/	2	3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.4	Развитие и регулирование турагентской деятельности в России. /Лек/	2	3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.5	Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. /Лек/	2	3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		

1.6	Организационно - правовые формы функционирования турагентов /Лек/	2	3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.7	Документация турагента, ведение туристской отчетности. /Лек/	2	3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.8	Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. /Лек/	2	3	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.9	Анализ профиля турагентов. /Пр/	2	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.10	Изучение технологии оформления договоров. /Пр/	2	5	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.11	Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру. /Пр/	2	5	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.12	Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом. /Пр/	2	6	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.13	/Ср/	2	5	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.14	Коммуникационные технологии в туризме /Тема/	3					
1.15	Практика делового общения и переписки. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.16	Формирование коммуникативных навыков. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.17	Понятие корпоративной культуры. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.18	Профессиональная этика работников туроператорской компании. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		

1.19	Работа с информационно-справочными материалами. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.20	Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. /Лек/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.21	Использование каталогов и ценовых предложений. /Лек/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.22	Решение проблем с помощью правового регулирования. /Лек/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.23	Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме. /Лек/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.24	Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров. /Пр/	3	8	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.25	Деловая игра «Основы делового общения». /Пр/	3	8	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.26	Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме». /Пр/	3	8	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.27	Подготовка к экзамену /Конс/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.28	Подготовка к экзамену /Ср/	3	4	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		
1.29	/Экзамен/	3	2	ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 09. ПК 2.1.	Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.1		

## 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-курсового 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) выдаётся 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 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.

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 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.

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 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.

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

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

<p>Задания для практического занятия.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы экскурсоведения</li> <li>2. Методические приемы проведения экскурсии: приемы показа и рассказа</li> <li>3. Разработка схемы маршрута транспортной экскурсии</li> <li>4. Разработка нового туристского маршрута: определение регионов по которым пройдет маршрут, выбор объекта показа</li> <li>5. Разработка программы тура</li> <li>6. Основное ядро целевой аудитории ценовая и статусная характеристика продукта</li> </ol> <p>Практические занятия.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработать памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению</li> <li>2. Определить туроператора в соответствии с заданными критериями клиента</li> <li>3. Оформить программу в соответствии с заданными параметрами</li> <li>4. Выбрать оптимальную транспортную схему</li> </ol>
<b>5.4. Перечень видов оценочных средств</b>
<p>тестирование устный опрос письменный опрос курсовая работа экзамен</p>

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

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Новолодская Г. И., Тушемилова Н. Н.	Туроператорская и турагентская деятельность: учебное пособие	Иркутск: Байкальский государственный университет, 2021

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Именнова Л. С.	Туризм, музей, образование: некоторые аспекты современных практик: монография	Москва: Университетская книга, 2020
Л2.2	Тимофеев М. С.	Современное направление развития турагентской деятельности в РФ: проблемы и перспективы: монография	Москва: Лаборатория книги, 2010
Л2.3	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
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 Система 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	