

НПОУ «ЯКУТСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.02. Организация туристской индустрии

Специальность: 43.02.10 Туризм

Квалификация специалист по туризму

Форма обучения очная

Якутск 2020

Рабочая программа дисциплины ОП.02 «Организация туристской индустрии» разработана на основе государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка).

Организация разработчик:

Негосударственное профессиональное образовательное учреждение «Якутский колледж инновационных технологий»

Разработчики:

Тотонова Елена Егоровна, к.г.н., доцент

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ....	10
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.....	11

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 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.

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

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

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

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

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

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение рабочей программы дисциплины:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 70 часов, в том числе:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 56 часов;

самостоятельной работы обучающегося 12 часов,

консультация 2 часа.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	70
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	56
в том числе:	
лекции	28
лабораторные работы	-
практические занятия	28
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	12
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
Консультация	2
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2. Тематический план и содержание дисциплины ОП.02 Организация туристской индустрии

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
Тема 1. Основы туристской индустрии	Содержание			
	1	История развития и роль мирового туризма в мировой экономике Периоды развития туризма и их характеристика. Зарождение отечественного туризма. Становление и развитие туристско-экскурсионной работы в Российской империи. История советского туризма. Характеристика форм и видов туризма. Роль туризма в экономике.	2	1
	2	Понятие туризма. Турист и экскурсант. Туристская деятельность. Компоненты индустрии туризма. Туристская дестинация.		
	3	Социально-экономические факторы, влияющие на туризм. Эффект мультипликатора.		
	<i>Практическое занятие</i> – тестирование и устная беседа		2	2
Самостоятельная работа студента по анализу рынка туристских услуг в регионе		2	3	
Тема 2. Правовое регулирование туристской деятельности	Содержание			
	1	Законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей Международное регулирование туризма. Потребительское право и «Закон о защите прав потребителей». Общая характеристика закона «Об основах туристской деятельности в РФ».	2	1
	2	Субъекты туристской деятельности. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Правила оказания услуг общественного питания.		
	<i>Практическое занятие</i> выполнение типовых заданий, тестирование по теме.		2	2
	<i>Контрольная работа</i> по темам: «Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма», «ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «Правила оказания услуг в туризме».		2	2-3
	Самостоятельная работа студента по разбору законодательных актов.		2	3
Тема 3. Туристские формальности	Содержание			
	1	История паспортной системы. Понятие и назначение паспортной системы. Виды заграничных паспортов. Правила оформления заграничного паспорта. Проблемы интеграции российского заграничного паспорта в мировую паспортную систему.	4	1
	2	Понятие «виза». Виды виз. Особенности визового и безвизового въезда. Порядок оформления виз. Шенгенское соглашение.		1
	3	Основы таможенно-тарифного регулирования в РФ. Таможенные платежи. Ввоз в Россию и вывоз из нее товаров. Основные понятия медицинских формальностей. Основные заболевания путешественников. Профилактика и борьба с инфекцией.		1

1	2	3	4
Тема 3. Туристские формальности	<i>Практические занятия</i> 1. Визовые особенности разных стран – выполнение презентации и защита по вопросам 2. Решение типовых заданий и тестирование.	4	2
	Самостоятельная работа студента: подготовка презентации на тему «Визовые особенности разных стран, порядок ввоза и вывоза представителей флоры и фауны».	2	3
Тема 4. Туроперейтинг	<i>Содержание</i>	4	1
	1 Понятие туроперейтинга. Туроператор и его основные функции. Миссия и цели туроператора. Классификация и виды туроператоров. Основы проектирования турпродукта.		
	2 Маркетинговые исследования туристского рынка. Сегментирование рынка. Позиционирование туроператора.		
	3 Разработка программы туристского обслуживания. Планирование тура. Составление туристской документации.		
	4 Цена в комплексе маркетинга туроператора. Ценовые стратегии и тактики. Издержки производства и себестоимость турпродукта. Расчет окончательной цены турпродукта.		
	Практические занятия: 1. экскурсия в турфирму 2. маркетинговый анализ туристской индустрии.	4	2
Самостоятельная работа студента по разработке программы тура с учетом маркетинговой стратегии туроператора и подготовка презентации.	2	3	
Тема 5. Организация транспортного обслуживания в туризме.	<i>Содержание</i>	6	1
	1 Правовые основы регулирования перевозок пассажиров воздушным транспортом. Авиабилет как документ, подтверждающий договор о воздушной перевозке. Авиационные тарифы. Технология обслуживания авиапассажиров. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров. Чартерные авиарейсы.		
	2 Правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом. Виды железнодорожных сообщений и подвижного состава. Перевозочные документы. Тарифы. Льготы. Сборы. Правила перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте. Особенности обслуживания организованных групп туристов на железнодорожном транспорте.		
	3 Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом. Классификация подвижного состава и требования, предъявляемые к туристским автобусам. Обслуживание пассажиров, пользующихся автомобильным транспортом, на внутренних маршрутах. Организация перевозок туристов автомобильным транспортом на международных маршрутах. Прокат автомобилей.		
	4 Правовые основы регулирования перевозок пассажиров морским транспортом. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров внутренним водным транспортом. Обслуживание туристов на морских круизных судах. Обслуживание туристов на речных круизных судах		
	Практические занятия 1. Решение ситуаций по теме. 2. Тестирование и решение типовых заданий.	4	2
Самостоятельная работа студента: разработка презентации на тему: «Организация транспортного обслуживания туристов».	2	3	

1	2		3	4
Тема 6. Информационные технологии в туризме	<i>Содержание</i>			
	1	Система интернет. Туристские порталы, сайты и серверы.	2	1
	2	Электронная коммерция в туризме. Профессионально ориентированные информационные системы в туризме. Глобальные системы бронирования.		
	Практические занятия по особенностям разработки сайта турфирмы.		2	2
Самостоятельная работа студента по разработке сайта турфирмы.		2	3	
Тема 7. Услуги размещения и питания в туризме.	<i>Содержание</i>			
	1	История развития гостиничной индустрии. Типология и классификация гостиниц в странах мира и России.	4	1
	2	Организация обслуживания в гостиничных комплексах. Особенности и значение гостиничной анимации. Подготовка и разработка анимационных программ. Программы анимации, их формы, задачи.		
	3	Условия питания и методы обслуживания. Виды сервиса. Обслуживание банкетов. Характеристика и виды меню.		
	Практические занятия 1. Экскурсия на гостиничное предприятие 2. Решение ситуаций по теме, тестирование.		4	2
Контрольная работа по темам: «Информационные системы управления в сфере туризма», «Индустрия гостеприимства», «Особенности и значение анимационных мероприятий в гостиничной индустрии».		2	2-3	
Тема 8. Взаимоотношения сторон в туризме	<i>Содержание</i>			
	1	Взаимоотношения туроператора с авиакомпаниями. Схема работы туроператора с предприятиями железнодорожного и автомобильного транспорта. Формы сотрудничества туроператора с судовладельцами. Взаимоотношения туроператора с предприятиями размещения и питания.	4	1
	2	Сотрудничество туроператора с экскурсионными организациями. Договорные отношения между отправляющими и принимающими туроператорами. Туроператор и турист: договор реализации турпродукта. Агентское соглашение.		
Практическое занятие: дифференцированный зачет		2	2-3	
Консультация			2	
ВСЕГО:			70	

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы дисциплины требует наличия учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности.

Оборудование учебного кабинета:

- доска,
- раздаточный материал для практических занятий,
- методические указания для выполнения практических работ,
- методические указания для выполнения самостоятельной внеаудиторной работы.
- Технические средства обучения (при наличии):
- проектор,
- компьютер,
- CD с методическими указаниями

3.2 Информационное обеспечение обучения

Нормативно-правовая база:

1. Гражданский кодекс РФ
2. Таможенный кодекс РФ
3. Налоговый Кодекс РФ
4. Федеральный Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
5. Федеральный Закон РФ «О защите прав потребителей»
6. Федеральный Закон РФ «О государственной границе Российской Федерации»
7. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»
8. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»
9. ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»

Основная литература:

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой. - М.: ФОРУМ; НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 400 с.
2. Дурович, А.П. Маркетинг туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 249 с. («Университетская библиотека онлайн», biblioclub.ru)
3. Дурович, А.П. Организация туризма: учебное пособие / А.П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с. («Университетская библиотека онлайн», biblioclub.ru)

Дополнительная литература:

1. Гришко, Н.И. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Н.И. Гришко. – Минск : РИПО, 2020. – 277 с. («Университетская библиотека онлайн», biblioclub.ru)

Интернет источники:

1. Консультант Плюс
2. Гарант
3. Tamognia.ru
4. Сайты представительств

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и контрольных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Контролируемые разделы / темы	Код и этапы формирования компетенции (или ее части)		Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Тема 1. Основы туристской индустрии	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 3.1	5 семестр	Практическое занятие	Дифференцированный зачет
Тема 2. Правовое регулирование туристской деятельности		5 семестр	Практическое занятие	Дифференцированный зачет
Тема 3. Туристские формальности	ПК 1.5 ПК 1.7 ПК 2.6	5 семестр	Практическое занятие	Дифференцированный зачет
Тема 4. Туроперейтинг	ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.4	5 семестр	Практическое занятие	Дифференцированный зачет
Тема 5. Организация транспортного обслуживания в туризме.	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6	5 семестр	Практическое занятие	Дифференцированный зачет
Тема 6. Информационные технологии в туризме	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 3.1 ПК 3.4	5 семестр	Практическое занятие	Дифференцированный зачет
Тема 7. Услуги размещения и питания в туризме.	ПК 3.2 ПК 3.4 ПК 4.2	5 семестр	Практическое занятие	Дифференцированный зачет
Тема 8. Взаимоотношения сторон в туризме	ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.6 ПК 3.4 ПК 4.2	5 семестр	Практическое занятие	Дифференцированный зачет

4. Контрольно-оценочные средства, предназначенные для осуществления текущего контроля:

Тесты по темам.

тема. Основы туристской индустрии

1. Вид транспорта развитие которого увеличило объем перевозок туристов в начале XX века...
 - a) железнодорожного транспорта
 - b) автомобильного транспорта
 - c) авиатранспорта
2. Организация, берущая на себя ответственность за защиту окружающей среды, развитие туризма, пересечение туристами государственных границ, социальные и культурные аспекты туризма...
 - a) ВТО
 - b) ООН
 - c) МАВТ
3. Путешествие — это...
 - a) поездка или передвижение пешком по каким-нибудь местам, странам (обычно для ознакомления или отдыха)
 - b) перемещение на новую территорию
 - c) внутриэтническая миграция, когда перемещения происходят внутри территории проживания
4. Слово туризм появилось в английском языке...
 - a) в начале XIX века
 - b) в конце XVIII века
 - c) в XX веке
5. Первая зимняя поездка туристов в Ст. Мориц (Швейцария) состоялась в 1864 году, ее совершили...
 - a) французы
 - b) англичане
 - c) немцы
6. В 1838 году выходят в свет «Заметки туриста» Ф. Стендаля, который ввел в обиход слово...
 - a) альпинист
 - b) турист
 - c) путешественник
7. Основатель первой фирмы по массовому выпуску путеводителей для туристов...
 - a) Томас Кук
 - b) Карл Бедекер
 - c) Ф. Стендаль
8. Первый греческий турист, о котором известны достоверные данные...
 - a) Хеопса
 - b) Снорфу
 - c) Геродот
9. Эту страну называют «страной трех путей»?
 - a) Греция
 - b) Китай
 - c) Англия
10. Главные причины, побудившие к путешествиям на Древнем Востоке...

- a) паломничество
 - b) торговля
 - c) войны
11. Самые известные морские курорты, основанные в Новое время...
- a) Гурзуф, Алушка, Алушта
 - b) Баден-Баден, Виши, Карлсбад
 - c) Лазурный берег, Коста Брава, Лимасол
12. Способствовало становлению туристской индустрии в XIX в. ...
- a) открытие Суэцкого канала
 - b) железная дорога
 - c) промышленный переворот
13. Дестинация – это:
- a) туристский комплекс;
 - б) туристский регион;
 - в) другая местность (страна), отличная от места постоянного проживания туриста.
14. Субъект туризма – это:
- a) путешественник;
 - б) посетитель;
 - в) турист.
15. Объекты туристского интереса – это: (3 позиции)
- a) достопримечательности;
 - б) природные объекты;
 - в) социокультурные объекты показа;
 - г) инфраструктура туризма;
 - д) индустрия туризма.
16. Столовая в санатории отличается от ресторана:
- a) ценами;
 - б) богатством интерьера;
 - в) обязательным предоставлением диетического питания.
17. Виды туристских маршрутов: (4 позиции)
- a) линейные;
 - б) кольцевые;
 - в) радиальные;
 - г) комбинированные;
 - д) сложные;
 - е) простые;
 - ж) обычные.
18. Выделите три группы факторов, оказывающих влияние на сезонность туристского бизнеса:
- a) особенности вида туризма;
 - б) особенности труда и отдыха потребителей;
 - в) природно-климатические особенности региона;
 - г) предпочтения потребителей;
 - д) паспортно-визовый режим территории.
19. сезоном в туризме называют:
- a) летние месяцы;
 - б) праздничные даты;
 - в) период года, когда количество прибытий превышает среднемесячный показатель за год.
20. Чем специализация турфирмы уже, тем коммерческий риск:
- a) выше;

- б) ниже.
21. Конкурентами туроператоров в деле организации путешествий в последние годы становятся:
- а) банки;
 - б) авиакомпании;
 - в) круизные компании;
 - г) страховые компании.
22. «Устойчивый туризм» направлен на:
- а) равновесие между интересами экономики и защитой окружающей среды;
 - б) дальнейшее развитие туристского обмена;
 - в) защиту общественных и культурных ценностей;
 - г) приоритетное развитие энергосберегающих технологий.
23. Дифференциация общества по уровню доходов приводит в туризме:
- а) к поляризации туризма;
 - б) социальной напряженности в обществе;
 - в) дифференциации туристского продукта.
24. От 40 до 60% стоимости турпакета составляют:
- а) услуги средств размещения;
 - б) транспортные услуги;
 - в) услуги туристических фирм.

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - менее 12б.,

Оценка «удовлетворительно» - 13-16б.,

Оценка «хорошо» - 17 – 21б.,

Оценка «отлично» - 22-24 б.

тема 2. Правовое регулирование туристской деятельности

1. Федеральный закон РФ № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности» в Российской Федерации был принят в...

- а) 1996 г.
- б) 1991 г.
- в) 2005 г.
- г) 2007 г.

2. Федеральный закон «Об организации страхового дела в РФ» вступил в действие в...

- а) 1997
- б) 2001
- в) 2007

3. Всемирный день туризма отмечается...

- а) 27 сентября
- б) 1 июня
- в) 6 июля
- г) 15 мая

4. На базе туристско-экскурсионного управления ЭТА система советов по туризму и Экскурсиям была создана в ...

- а) 1962
- б) 1956
- в) 1976
- г) 1959

5. ЮНЕСКО приняла Конвенцию о защите мирового культурного и природного наследия в...

- a) 1972г.
- b) 1888г.
- c) 1976г.
- d) 1989г.

6. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ осуществляется путем осуществления следующих мероприятий. Какое из них не соответствует действительности ?

- a) определения приоритетных направлений, нормативно – правового регулирования и разработки программ развития туризма;
- b) содействия в продвижении туристского продукта, защиты прав и интересов туристов и обеспечения их безопасности;
- c) содействия кадровому обеспечению, развитию научных исследований, стандартизации и классификации объектов туристской индустрии;
- d) информационного обеспечения, создания благоприятных условий для развития туристской индустрии и оказания государственных услуг в сфере туризма;
- e) взаимодействия с иностранными государствами и международными организациями в сфере туризма, в том числе и за пределами РФ;
- f) обязательного лицензирования туроператорской и турагентской деятельности, усиления командно – административных методов регулирования туристской деятельностью.

7. Какое из ниже перечисленных положений не соответствует принципам государственного регулирования туристской деятельности?

- a) содействие туристской деятельности;
- b) постепенный переход на полное государственное обеспечение туризма;
- c) создание благоприятных условий для развития туристской деятельности;
- d) определение приоритетных направлений туристской деятельности;
- e) формирование представления о РФ как стране, благоприятной для туризма;
- f) поддержка и защита российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

8. Из чего состоит законодательство РФ о туристской деятельности?

- a) из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно – правовых актов РФ, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ;
- b) из Конституции РФ, федеральных законов и подзаконных актов, определяющих развитие туристской деятельности и связанного с ним сервиса в РФ;
- c) из федеральных законов РФ и законов субъектов РФ, направленных на развитие международного, выездного, въездного и внутреннего туризма в РФ;
- d) из федеральных законодательных и подзаконных актов, законодательных и подзаконных актов субъектов РФ и органов местного самоуправления по вопросам туризма;
- e) из международных соглашений по туризму и отечественных нормативно – правовых актов об основах туристской деятельности в стране и зарубежом;
- f) из двухсторонних межгосударственных договоров о культурном и туристском обмене и оказании взаимной юридической помощи в сфере туризма и гостеприимства.

10. Законодательство РФ о туристской деятельности можно классифицировать по юридической силе на:

- a) законодательные и подзаконные акты;
- b) законодательные акты, подзаконные акты и судебные прецеденты;
- c) законодательные и подзаконные акты, судебные прецеденты, договоры и деловые обыкновения;

- d) Конституцию, кодексы, законы, указы и постановления;
 - e) международные соглашения и отечественное законодательство;
 - f) международные, федеральные, региональные и местные нормативно – правовые акты.
- 11.** Нормативно – правовые акты о туризме по масштабам их применения можно классифицировать на:
- a) международные и отечественные;
 - b) международные, федеральные, субъектов РФ и местные;
 - c) межгосударственные и внутригосударственные;
 - d) национальные и интернациональные;
 - e) ратифицированные и не ратифицированные;
 - f) въездные, выездные и внутренние.
- 12.** Когда был принят Федеральный закон РФ № 000 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» ?
- a) 4 октября 1996 г.;
 - b) 14 ноября 1996 г.;
 - c) 24 ноября 1996 г.;
 - d) 17 января 2007 г.;
 - e) 24 января 2007 г.;
 - f) 5 февраля 2007 г.
- 13.** Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания называется:
- a) туристской деятельностью;
 - b) путешествием;
 - c) полонничеством;
 - d) туризмом;
 - e) отпуском;
 - f) отдыхом.
- 14.** Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий называется:
- a) деятельностью турфирм;
 - b) досуговой деятельностью;
 - c) организацией путешествий;
 - d) организацией отдыха;
 - e) туристической деятельностью;
 - f) предпринимательством.
- 15.** Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов – переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, называются:
- a) туристским сервисом;
 - b) сферой обслуживания;
 - c) социально – культурным комплексом;
 - d) туристским продуктом;
 - e) гостинично – туристским предприятием;
 - f) туром.
- 16.** Природные, исторические, социально – культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил, называются:
- a) туристскими возможностями;

- b) туристскими достопримечательностями;
 - c) туристскими ресурсами;
 - d) объектами туристского показа;
 - e) объектами туристского посещения;
 - f) достопримечательностями путешествия.
- 17.** Нормативный документ, в котором приведен полный перечень существенных условий, касающихся договорной деятельности в Российской Федерации:
- a) Гражданский кодекс РФ
 - b) Федеральный Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
 - c) Закон «О защите прав потребителей»
 - d) Налоговый Кодекс Российской Федерации
- 18.** Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристской фирме в соответствии со ст. 10 ФЗ «об основах туристской деятельности в РФ» в следующие сроки:
- a) в течение 10 дней после окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 7 дней после получения претензий
 - b) в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежит удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии
 - c) в течение 30 дней после окончания действия договора и подлежит удовлетворению в течение 3-х месяцев с момента предъявления претензии
- 19.** Сроки рассмотрения претензий туристов, касающихся качества туристского продукта согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» составляют:
- a) 20 дней со дня окончания тура
 - b) 10 дней со дня подачи претензии
 - c) 30 дней со дня окончания тура
 - d) 15 дней со дня окончания тура
- 20.** Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на полную и достоверную информацию о:
- a) продукте, товаре, (услуге)
 - b) фирменном наименовании и месте его расположения
 - c) ответственности за качество продукта, товара (услуги)
 - d) персональных данных руководителя предприятия
- 21.** Потребитель имеет право по Закону РФ «О защите прав потребителей» на следующее:
- a) безопасность продукта, товара (услуги)
 - b) компенсацию морального вреда
 - c) судебную защиту
 - d) обращение в Союз Туриндустрии РФ
 - e) обращение в ОБСЕ
- 22.** Международный «Кодекс отношений между гостиницами и турбюро» предусматривает включение следующих обязательных условий в договор:
- a) бронирование
 - b) расценки
 - c) аннулирование
 - d) присутствие представителя туроператорской фирмы в гостинице
 - e) воздержание от двойного бронирования
- 23.** Нормативные документы, содержащие требования к качеству туристских услуг, для осуществления контроля качества:
- 10. Гражданский кодекс РФ
 - 11. ГОСТ Р50644-2009 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»

12. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»
13. Закон «О защите прав потребителей»
24. Основные термины и определения, касающиеся туристской деятельности, представлены в Законе Российской Федерации:
- «О государственной границе Российской Федерации»
 - «О защите прав потребителей»
 - «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
 - «О безопасности»
25. Система классификации горнолыжных трасс и требования по обеспечению безопасности изложены в:
- ГОСТ Р 50644-2009 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»
 - Приказ Минспорттуризма РФ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации ...»
 - Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
 - ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

- Оценка «неудовлетворительно» - если менее 13 баллов,
Оценка «удовлетворительно» - от 14-18 баллов,
Оценка «хорошо» - от 19-22 баллов,
Оценка «отлично» - от 23-25 баллов.

тема 3. Туристские формальности

1. Совокупность электронных документов частного лица или организации в компьютерной сети, объединённых доменным именем или IP-адресом
- сайт
 - аккаунт
 - нетворкинг
 - СУБД
2. Технология WorldWideWeb была выложена в Интернет
- 6 августа 1991 года
 - 7 апреля 1994 года
 - 23 сентября 1997 года
 - 20 мая 2001 года
3. Разработчик Технология WorldWideWeb
- Тим Бернерс-Ли
 - Бил Гейтс
 - Стивен Джобс
 - Альберт Эйнштейн
4. Бриф на разработку сайта содержит
- краткое описание основных позиций сайта
 - описание целевой аудитории сайта
 - описание целей сайта
 - аналитику фирмы для создания контента сайта
 - фотографии, необходимые для иллюстрирования сайта
 - программу продвижения сайта
5. Продвижение сайта должно проходить
- по позициям фирмы;

- b) по позициям сайта;
 - c) по трафику;
 - d) по сервисам бронирования туристских услуг
 - e) по геоинформационным системам
6. Типы сайтов
- a) Ресурсный
 - b) Интернет-представительства
 - c) Трафик-система
 - d) Облачное хранилище
7. Оплата рекламы в интернете происходит
- a) по кликам
 - b) по показам
 - c) по месту на сайте (центральная, боковая полоса и т.п.)
 - d) по сложности объекта демонстрации
8. Характеристика информационного общества
- a) информационные продукты имеют самостоятельную коммерческую значимость
 - b) глобальное информационное пространство влияет на повседневную жизнь
 - c) снижается зависимость от традиционных ресурсов
 - d) снижается необходимость получения формального образования
9. Проблемы информационного общества
- a) Боязнь биометрии
 - b) Кибер-зависимость
 - c) Воровство интеллектуальной собственности
 - d) Аутофобия
 - e) эйспотрофобия
10. Неконтактное информационное воздействие, создающее с помощью мультимедийной среды иллюзию присутствия в реальном времени в стереоскопически представленном «экранном мире»
- a) виртуальная реальность
 - b) иллюзия
 - c) коммуникация
 - d) социальные медиа

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 5 – 6б.,

Оценка «удовлетворительно» - 7б.,

Оценка «хорошо» - 8 – 9б.,

Оценка «отлично» - 10 б.

тема 4. Туроперейтинг

1. Под туристской деятельностью понимается:
- a) туроператорская и турагентская деятельность;
 - b) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
 - c) любая деятельность по организации путешествий;
 - d) деятельность, связанная с разработкой и продвижением туристского продукта на рынок
2. Под туроператорской деятельностью понимается:
- a) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом

- b) деятельность по разработке турпродукта
 - c) деятельность по предоставлению услуг туристам на основе договоров
 - d) организация рекламной компании по продвижению туристского продукта
- 3. Организация по определению является:**
- a) предприятием, занимающемся производством продукции
 - b) систематизированное, сознательное объединение людей, преследующих достижение определенных целей
 - c) объединением людей, занимающихся производством продукции, товаров, услуг
 - d) предприятием туристской индустрии
- 4. Основными составляющими любой организации являются:**
- a) люди, входящие в любую организацию
 - b) задачи, для решения которых существует данная организация
 - c) станки и оборудование
 - d) управление, которое формирует, мобилизует и приводит в движение потенциал организации для решения стоящих перед ней задач
- 5. По целям создания организации могут быть:**
- a) общественными
 - b) коммерческими
 - c) отраслевыми
 - d) международными
 - e) национальными
- 6. Жизнедеятельность любой организации состоит из 3-х основополагающих процессов:**
- a) получение сырья и (или) ресурсов из внешней среды
 - b) изготовления продукта, товара, (услуги)
 - c) нормативно-правового регулирования
 - d) передачи продукта во внешнюю среду
- 7. Миссия организации трактуется как:**
- a) общая, наиболее важная, социально значимая для общества цель или задача создания и существования организации, это в широком смысле ее философия и предназначение
 - b) реализация коммерческой цели – извлечение прибыли
 - c) длительное и успешное существование на туристском рынке
 - d) разработка и продвижение туристского продукта
- 8. Цели определяются как конкретизация миссии фирмы и имеют следующие важнейшие характеристики:**
- a) ориентированность на определенный временной интервал
 - b) достижимость и реальность
 - c) конкретность и измеримость
 - d) непротиворечивость и согласованность с другими целями и ресурсами
 - e) адресность и контролируемость
 - f) увеличение объема продаж
- 9. Особенность туристских услуг можно обозначить как три «Н»:**
- a) неосвязаемость (нематериальность)
 - b) неразрывность производства и потребления
 - c) невозможность хранения (несохраняемость)
- 10. Основными особенностями туризма как объекта управления является:**
- a) комплексность
 - b) сезонность
 - c) сложность взаимосвязей между его основными партнерами
 - d) ограниченность туристских ресурсов
 - e) слабая материально-техническая база туроператорских фирм
- 11. В структуре туристских услуг различают:**

- a) основные туристские услуги
 - b) дополнительные туристские услуги
 - c) самостоятельно формируемые туристом услуги в месте временного пребывания
 - d) элитарные услуги
 - e) практикоориентированные услуги.
- 12.** Тур может быть представлен как:
- a) взаимодействие предприятий туристской индустрии
 - b) отдельная услуга, предоставляемая на основе заявки туриста туроператорской фирмой
 - c) формируемый комплекс основных и дополнительных услуг, предоставляемых туристу в зависимости от целей путешествия
 - d) буклет, предлагаемый на туристской выставке туроператорской фирмой.
- 13.** К функциям туроператоров относятся:
- a) изучение потребностей потенциальных туристов на туристские программы и туры
 - b) взаимодействие с поставщиками на туры на договорной основе (гостиницами, предприятиями питания, экскурсионными фирмами и др.)
 - c) расчет стоимости тура с учетом ситуации на рынке
 - d) продвижение и реализация туров потребителям
 - e) разработка законодательной и нормативно-правовой документации
- 14.** В классификацию туристских ресурсов входят:
- a) природные
 - b) исторические
 - c) социально-культурные
 - d) лечебно-оздоровительные местности и курорты
 - e) транспортные компании
- 15.** Туристские услуги (согласно ГОСТ Р 53522-2009) определяются как:
- a) услуги туристских фирм
 - b) услуги предприятий туристской индустрии
 - c) услуги туристских информационных центров
 - d) результат деятельности исполнителя услуги (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и релаксации
- 16.** Определите принципиальные отличия тура от экскурсии:
- a) по способу передвижения
 - b) по видам размещения
 - c) по времени проведения
 - d) по национальным особенностям
- 17.** Социальный туризм – это путешествие:
- a) самостоятельное путешествие членов многодетных семей и инвалидов
 - b) лиц третьего возраста
 - c) детей за рубеж без сопровождения родителей
 - d) субсидирование из средств, выделяемых государством на социальные нужды
- 18.** Самодетельный туризм – путешествие:
- a) самостоятельно организованное туристами путешествие с использованием активных средств передвижения
 - b) организованные путешествия туристской фирмой по экстремальным маршрутам
 - c) путешествия по заранее разработанной программе
 - d) групповые туры на внутреннем туристском рынке, организованные для людей третьего возраста

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - менее 9 б.,

Оценка «удовлетворительно» - 9-14 б.,

Оценка «хорошо» - 15-16 б.,

Оценка «отлично» - 17-18 б.

тема 5. Организация транспортного обслуживания в туризме.

1. Каким образом подразделяются по построению трассы маршрута?

- а) линейные и кольцевые, радиальные;
- б) стационарные и кольцевые, радиальные;
- в) линейные, стационарные.

2. Туристский маршрут это?

- а) заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг;
- б) путь передвижения путешественников, рассчитанный по времени с целью получения экскурсионных услуг;
- в) все вышеперечисленное.

3. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга?

- а) туроператор ;
- б) аниматор ;
- в) сценарист;

4. В отличие от индивидуального, групповой тур?

- а) предполагает одновременное присутствие в турпоездке не менее 9 человек;
- б) имеет стоимость не более 1000 долларов и длится не менее 5 дней ;
- в) стандартный, не предполагает различия в уровне сервисного обслуживания туристов;
- г) предполагает аренду транспортного средства, а не приобретение проездных.

5. К обязанностям судоходной компании по договору фрахта относится?

- а) своевременная разработка круизного маршрута и графика движения судна;
- б) организация анимационного обслуживания туристов ;
- в) оплата стоимости услуг портов стоянок, шлюзов, каналов и т.д.;
- г) организация экскурсионного обслуживания туристов в портах стоянок ;
- д) организация питания туристов на борту теплохода.

6. К признакам экскурсии относятся:

- А) идейность
- Б) доступность
- В) показ экскурсионных объектов
- Г) убедительность

7. Функции экскурсии:

- А) научная
- Б) коммерческая
- В) организация досуга
- Г) специализированная

8. В основу экскурсии положены принципы:

- А) достоверность
- Б) целенаправленность
- В) протяженность
- Г) убедительность

9. В основу классификации экскурсий положены признаки:

- А) научность

- Б) цикличность
 - В) идейность
 - Г) правдивость
- 10.** По составу участников разделяют группы:
- А) коммерческие
 - Б) загородные
 - В) взрослые
 - Г) рекламные
- 11.** К тематическим экскурсиям относятся:
- А) обзорные
 - Б) музейные
 - В) архитектурно-градостроительные
 - Г) учебные
- 12.** По месту проведения экскурсии бывают:
- А) тематические
 - Б) транспортные
 - В) лекционные
 - Г) производственные
- 13.** По форме проведения выделяют экскурсии:
- А) Пешеходные
 - Б) комбинированные
 - В) учебные
 - Г) загородные
- 14.** Тематика экскурсий это:
- А) папка с картами и схемами экскурсий
 - Б) Карточки экскурсионных объектов
 - В) Индивидуальный текст экскурсовода
 - Г) Группа тем, позволяющих организовать циклы экскурсий
- 15** «Гидизм» это:
- А) Самостоятельное наблюдение объектов
 - Б) Путевая информация
 - В) Бессистемный осмотр достопримечательностей
 - Г) Целенаправленный показ и рассказ

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - менее 7б.,

Оценка «удовлетворительно» - 8-10б.,

Оценка «хорошо» - 11-13б.,

Оценка «отлично» - 14-15б

тема 6. Информационные технологии в туризме

- 1.** Совокупность электронных документов частного лица или организации в компьютерной сети, объединённых доменным именем или IP-адресом
- а) сайт
 - б) аккаунт
 - с) нетворкинг
 - д) СУБД
- 2.** Бриф на разработку сайта содержит
- а) краткое описание основных позиций сайта
 - б) описание целевой аудитории сайта
 - с) описание целей сайта

- d) аналитику фирмы для создания контента сайта
 - e) фотографии, необходимые для иллюстрирования сайта
 - f) программу продвижения сайта
3. Продвижение сайта должно проходить
- a) по позициям фирмы;
 - b) по позициям сайта;
 - c) по трафику;
 - d) по сервисам бронирования туристских услуг
 - e) по геоинформационным системам
4. Типы сайтов
- a) Ресурсный
 - b) Интернет-представительства
 - c) Трафик-система
 - d) Облачное хранилище
5. Оплата рекламы в интернете происходит
- a) по кликам
 - b) по показам
 - c) по месту на сайте (центральная, боковая полоса и т.п.)
 - d) по сложности объекта демонстрации
6. Характеристика информационного общества
- a) информационные продукты имеют самостоятельную коммерческую значимость
 - b) глобальное информационное пространство влияет на повседневную жизнь
 - c) снижается зависимость от традиционных ресурсов
 - d) снижается необходимость получения формального образования
7. Тенденции информационных технологий
- a) снижение стоимости ИТ-оборудования
 - b) опережающий рост услуг по отношению к сегменту программного обеспечения
 - c) быстрый рост технологий в сфере информационной безопасности
 - d) усиление роли национальных разработок в ИТ-секторе
 - e) снижение зависимости от материальных носителей в ИТ-продуктах
8. Внутренний туризм – это путешествия
- a) иностранных граждан по России
 - b) граждан России по странам СНГ
 - c) российских граждан в пределах РФ
 - d) только самостоятельно организуемые путешествия граждан РФ по странам Балтии
9. Инклюзив-туром (ИТ) является
- a) планируемый при поддержке туроператорской фирмы индивидуальный тур
 - b) тур с жестким, заранее спланированным (до контакта с клиентом) набором услуг, сориентированным на определенный вид отдыха или туризма
 - c) разработанный туроператорской фирмой инновационный тур
 - d) разработанный при поддержке государственных «Программ социальной поддержки населения», тур для социально незащищенных граждан РФ
10. Классами обслуживания в туризме условно называются
- a) туристских услуг, прошедшие стандартизацию
 - b) обеспечение безопасности и надежности обслуживания туристов туроператорской фирмой
 - c) уровень обслуживания при проектировании туров («люкс», первый класс, туристский класс, экономический класс)
 - d) соответствие туристского продукта требованиям, изложенным в ГОСТЕ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг»

11. Туристский продукт должен отвечать следующим основным потребительским свойствам

- а) обоснованность
- б) эффективность
- в) незаменимость
- г) полезность
- д) надежность

12. Термин «Услуга» (ГОСТ Р — 50690-2000) «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования» - это

- а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя
- б) результат деятельности предприятий по удовлетворению потребностей туристов
- в) совокупность основных и дополнительных услуг, включаемых в турпакет

13. Туристские фирмы при оформлении визовых формальностей работают с заграничным паспортом

- а) моряка
- б) дипломатическим (зеленым)
- в) служебным
- г) общегражданским (красным)

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - менее 6 б.,

Оценка «удовлетворительно» - 7-9 б.,

Оценка «хорошо» - 10-11 б.,

Оценка «отлично» - 12-13б.

тема 7. Услуги размещения и питания в туризме.

1. Гостиничные предприятия классифицируют чаще всего по следующим критериям:

- а) функциональное назначение;
- б) продолжительность работы;
- в) обеспечение питанием;
- г) уровень цен;
- д) месторасположение
- ж) все ответы верны;

2. По месту расположения гостиницы могут быть: (2 ответа)

- а) расположенные в черте города;
- б) расположенные за чертой города;
- в) расположенные в горах;
- г) односезонные
- д) бюджетные

3. По продолжительности работы гостиницы подразделяют на: (не менее 3 вариантов)

- а) работающие $\frac{1}{2}$ дня;
- б) работающие круглогодично;
- в) работающие по ночам;
- г) односезонные;
- д) работающие два сезона;
- ж) все ответы верны;

4. По уровню цен на номера гостиницы различают: (2 ответа)

- а) эконом-класса;
- б) средние;
- в) фешенебельные;
- г) бизнес-класса;
- д) класса «люкс»

5. В какой стране используется система букв (А,В,С,Д) для классификации гостиниц:

- а) Италия;
- б) Франция;
- г) Греция;
- д) Испания

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

- Оценка «неудовлетворительно» - 2б.,
- Оценка «удовлетворительно» - 3б.,
- Оценка «хорошо» - 4б.,
- Оценка «отлично» - 5б

тема 8. Взаимоотношения сторон в туризме

1. Полное и конкретное описание турпродукта приводится:

- а) в договоре о туристском обслуживании;
- б) в путевке по форме «ТУР-1»;
- в) в каталоге турфирмы.

2. Что из приводимого ниже относится к существенным условиям договора о туристском обслуживании:

- а) информация о туроператоре и турагенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- б) максимальное количество туристов в группе;
- в) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты.

3. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора туристское обслуживание:

- а) в Гражданском кодексе РФ;
- б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

4. Какие категории (виды транспорта) приводятся в «Стандартной международной классификации транспортных средств»:

- а) авиационный, водный и железнодорожный транспорт;
- б) воздушный, водный и сухопутный транспорт;
- в) воздушный, морской и автомобильный транспорт.

5. При заключении между турфирмами договора поручения на продажу турпродукта у какой возникают права и обязанности по сделке в отношении туриста-покупателя турпродукта:

- а) у доверителя;
- б) у поверенного;
- в) у обоих.

6. При заключении между турфирмами договора комиссии на продажу турпродукта у какой возникают права и обязанности по сделке в отношении туриста-покупателя:

- а) у комитента;
- б) у комиссионера;

в) у обоих.

7. Как называется в Гражданском кодексе РФ договор франшизы:

- а) агентский договор;
- б) договор коммерческой концессии;
- в) договор поручения.

8. В каком нормативном документе по стандартизации указаны группы продукции и услуг, предоставляемых в индустрии туризма РФ:

- а) в «Общероссийском классификаторе услуг населению» (ОКУН);
- б) в государственном стандарте «Туристские услуги. Общие требования»;
- в) в «Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и услуг» (ОКДП).

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 5 б.,

Оценка «удовлетворительно» - 6 б.,

Оценка «хорошо» - 7 б.,

Оценка «отлично» - 8

Варианты контрольной работы

1 вариант

1. Перечислите документы необходимые для работы фирмы
2. Что понимают под формированием корпоративности турфирмы?
3. Назовите основные направления совершенствования развития деятельности туристской фирмы
4. Что такое межрегиональная конкуренция в туризме и чем она обусловлена?
5. Дайте определение туристским ресурсам.
6. Перечислите основные принципы этики делового общения персонала турфирмы
7. Назовите особенности развития внутреннего туризма
8. Перечислите органы государственного управления в сфере туризма
9. Этапы проектирования туруслуг
10. Инициативный и рецептивный туроператор, турагент.

2 вариант

1. Перечислите этапы создания туристского предприятия
2. Что относится к атрибутам оформления офиса?
3. Что относится к основным элементам корпоративного стиля?
4. Что понимается под миссией туристической фирмы?
5. Технология разработки ассортиментной политики турфирмы.
6. Назовите и охарактеризуйте классы обслуживания туристов.
7. Какие факторы определяют качество обслуживания клиентов при покупке туров?
8. Теоретико-правовые аспекты категории «туризм»
9. Организационные формы и виды туризма
10. Планирование и формирование турпродукта.

Темы докладов, рефератов и сообщений по дисциплине «Организация туристической индустрии»

1. История развития мирового туризма
2. Факторы и условия формирования и развития туристского региона.

3. Экономические и финансовые показатели в туризме
4. Технология создания туристского продукта
5. Актуальные вопросы государственного регулирования в сфере туризма
6. Структура туристского продукта.
7. Технология создания туристского продукта
8. Классификация туров и маршрутов
9. Обеспечение качества туристского продукта
10. Структура туристского рынка.
11. Основные участники туристского рынка.
12. Конкуренция на рынке туризма.
13. Реклама туристского продукта.
14. Организационно-правовые формы ведения хозяйства.
15. Понятие и виды деятельности туроператора и турагента.
16. Международная деятельность туроператоров и турагентов. Имидж туристской фирмы.
17. Платежные средства и правила их применения.
18. История развития мировой гостиничной индустрии.
19. Классификация гостиниц.
20. Служба приема и размещения гостиницы
21. Структура типового гостиничного предприятия.
22. Перспективы развития мирового гостиничного комплекса.
23. Функционирование гостиниц.
24. Организация питания в туризме
25. Услуги предприятий питания как составная часть туристской индустрии
26. Классификация туристских предприятий питания
27. Качество обслуживания и способы его регулирования в туристской индустрии
28. Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания.
29. Дифференцированный подход к обслуживанию различных групп туристов.
30. Популярные типы экскурсий
31. Сущность, структура и содержание экскурсии
32. Классификация экскурсий. Роль экскурсовода.
33. Дифференциация экскурсионного обслуживания
34. Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности
35. Авиационный транспорт
36. Автомобильный туризм
37. Водный транспорт
38. Виды транспортных перевозок
39. Организация железнодорожного обслуживания зарубежом.
40. Информационные технологии и их роль в туристской отрасли.
41. Специализированное программное обеспечение в туризме.
42. Методы использования ИТ в туризме.
43. Основы правового обеспечения туристской деятельности в РФ.
44. Нормативная база по обеспечению системы качества обслуживания в туристическом бизнесе.
45. Правовое регулирование международного сотрудничества в сфере туризма.
46. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
47. Сущность и виды туристских формальностей.
48. Шенгенская виза.
49. Особенности оформления виз в некоторые страны
50. Визовые ограничения.
51. Таможенные формальности
52. Общие вопросы безопасности в туризме.
53. Влияние туристских формальностей на туристскую политику.

Критерии оценки докладов, рефератов, сообщений

Оценка «отлично» ставится:

1. Выполнены все требования к написанию и защите реферата:
 - обозначена проблема и обоснована её актуальность;
 - сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция;
 - сформулированы выводы;
 - тема раскрыта полностью с опорой на актуальные источники;
 - выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению.
2. Знание студентом изложенного в реферате материала, умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы; свободно беседовать по любому пункту плана, отвечать на вопросы по теме реферата; присутствие собственной точки зрения, аргументов и комментариев, выводы;

Оценка «хорошо» ставится:

1. Мелкие замечания по оформлению реферата:
 - неточности в изложении материала;
 - отсутствует логическая последовательность в суждениях;
 - не выдержан объём реферата;
 - имеются упущения в оформлении;
 - неполный список литературы.
2. На дополнительные вопросы при защите реферата даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

1. Требования к реферату соблюдены не полностью:
 - тема освещена лишь частично;
 - допущены фактические ошибки в содержании реферата;
 - отсутствует вывод.
2. Затруднения в изложении, аргументировании, в ответах на вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

1. Требования к реферату соблюдены не полностью:
 - содержание материала не соответствует заявленной теме;
 - допущены фактические ошибки в содержании реферата, отсутствует вывод;
 - не выдержан объём реферата и не соблюдены внешние требования к оформлению реферата.
2. Затруднения в изложении, отсутствие аргументации, неумение продемонстрировать знания по содержанию, проблеме своей работы, отсутствие ответов на вопросы.

Вопросы к дифференцированному зачету(5 семестр)

1. Этапы становления индустрии туризма
2. Развитие массового туризма в мире
3. История развития в туризме
4. Турист как объект туризма
5. Туристский продукт
6. Туристская индустрия
7. Туристский рынок
8. Классификация форм туризма
9. Классификация видов туризма по целям
10. Классификация видов туризма по характеру организации путешествия
11. Классификация походов и путешествий по модельным туристическим маршрутам
12. Организация походного и спортивного туризма

13. Факторы вызывающие потребность в туризме
14. Социально-культурное влияние туризма
15. Воздействие туризма на окружающую среду
16. Воздействие туризма на экономику
17. Рекреационные ресурсы и их освоение
18. Основные туристские центры России
19. Основные туристские центры ближнего зарубежья
20. Основные туристские центры дальнего зарубежья
21. Классификация туристских маршрутов
22. Разработка маршрутов
23. Порядок формирования и реализации туров
24. Взаимоотношение клиентов с туристской фирмой
25. Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия
26. Паспортные формальности
27. Визовые формальности
28. Таможенные формальности
29. валютный контроль и обмен валюты
30. Санитарный и эпидемиологический контроль
31. Учредительные документы туристской фирмы
32. Сезонности туристского потребителя
33. Социально-психологические особенности туристской деятельности
34. Реклама в индустрии туризма
35. Влияние туризма на региональное развитие
36. Каналы распространения рекламы в туристском бизнесе
37. Характеристика выездного туризма
38. Характеристика въездного туризма .
39. Планирование туристских потоков. Факторы планирования.
40. Положительные и отрицательные стороны развития туризма.
41. Планирование и создание туристской фирмы. Этапы планирования. Этапы создания туристской фирмы.
42. Структура туристской фирмы. Основные функции, задачи и виды туроператоров
43. Показатели эффективности функционирования турпредприятия. Затраты. Доходы. Прибыль. Ценообразование.
44. Виды, функции и задачи турагентств.
45. Маркетинг и конкурентная политика турагентства. Сегментация рынка и специализация турагентств.
46. Планирование туров: I этап планирования – определение основных параметров ожидаемого рыночного спроса. II этап планирования – определение содержания туристского продукта.
47. Сделка турагента и туроператора. Условия действительности сделки. Виды сделок. Этапы заключения сделки.
48. Составление проекта документа по оформлению сделки. Согласование проекта документа и его подписание.
49. Оформление сделки. Составление маршрута.
50. Туристские формальности.
51. Методика разработки туристского маршрута.
52. Документальное оформление тура к сертификации.
53. Информационные технологии в туризме.

Критерии оценки дифференцированного зачета:

Оценка «отлично» ставится:

- Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопроса, отражены основные концепции и теории по данному вопросу, описанные теоретические положения иллюстрируются практическими примерами;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей.
- ответ изложен в соответствии с требованиями культуры речи и с использованием соответствующей системы понятий и терминов (могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа).

Оценка «хорошо» ставится:

- Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи, однако студент испытывает затруднения при иллюстрации теоретических положений практическими примерами.
- Ответ четко структурирован, логичен, изложен в соответствии с требованиями культуры речи и с использованием соответствующей системы понятий и терминов.
- Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Студент не может проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами.
- Логика и последовательность изложения имеют нарушения; допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов, которые студент способен исправить после наводящих вопросов (допускается не более двух ошибок, не исправленных студентом).
- Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи, сделать выводы.
- Речевое оформление требует поправок, коррекции, не используются понятия и термины соответствующей научной области.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения.
- Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения.
- Речь неграмотная, необходимая терминология не используется, студент не дает определения базовым понятиям.
- Отсутствие ответов на вопросы, дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ошибочных ответов студента.

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер листов	Основание для внесения изменений		Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Дата введения изменения
	Замененных	Новых	Аннулированных				