

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ВЕРХНЕВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРОБИОТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «Верхневолжский ГАУ»)**

КОЛЛЕДЖ ВЕТЕРИНАРНОЙ МЕДИЦИНЫ И АГРОБИЗНЕСА

УТВЕРЖДЕНА
протоколом заседания
учебно-методического совета
№ 1 от «29» ноября 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.09 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Срок обучения	2 года 10 месяцев
Форма обучения	Очная

Иваново 2023

Рабочая программа составлена с учетом требований:

- федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *43.02.16 Туризм и гостеприимство*, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12 декабря 2022 г. №1100

- приказа Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» от 14 июня 2013г. № 464 (с изменениями и дополнениями).

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

1

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.09 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП. 02 Организация туристской индустрии могут быть использованы различные образовательные технологии, в том числе элементы дистанционных образовательных технологий, электронного обучения.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина входит в профессиональный цикл в общепрофессиональные дисциплины.

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь:**

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

знать:

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

Перечень формируемых компетенций:

Общие компетенции (ОК):

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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

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

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

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

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	51
в том числе	
теоретическое обучение	17
практические занятия	34
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	9
в том числе	
подготовка к аудиторным занятиям (изучение материала по заданным темам, подготовка докладов, сообщений, рефератов)	
Промежуточная аттестация в форме	зачёта с оценкой в 7 семестре

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
Раздел 1. История развития и роль мирового туризма в мировой экономике. Инфраструктура туризма		2	
Тема 1.1. Исторические аспекты развития мирового туризма	Туристская индустрия в современных условиях. История туризма. Особенности функционирования туристского рынка. Современный туристский рынок и перспективы его развития.		1-2
	Практические занятия: Характеристика основных этапов развития туризма в мире. Современное состояние туризма в России и в мире.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить сообщение по истории туризма. Основные этапы и исторические аспекты развития мирового туризма. Путешествия в древнем мире. Путешествие в средние века. Элементы туристской – экскурсионной работы в конце 17-начале 18 вв. Характеристика современного этапа развития туризма.	1	3
Тема 1.2. Основные термины и понятия, принятые в туристической деятельности. Виды и формы современного туризма	Основные термины и понятия, принятые в туристической деятельности. Разнообразие видов и форм туризма, классификация современного туризма.		2
	Практические занятия: Анализ статистических данных по разным формам туризма. Классификация туров по целям, возрасту, по интенсивности продаж туристических путевок, продолжительности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить доклады по темам: «Современные классификации и типологии потребителей в туризме». «Особенности и структура национального туристского рынка России».	1	3
Раздел 2. Законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности		2	
Тема 2.1. Теоретические, правовые и административные основы туризма	Правовые проблемы туристского бизнеса в Российской Федерации. Правовая грамотность туристов. Оформление заявок на сертификацию тур.деятельности.		1
	Практическое занятие: Классификация нормативно-правовых актов, регламентирующих туристскую деятельность. Гаагская декларация по туризму. Оформление заявок на лицензирование и сертификацию тур. деятельности.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить сообщение по темам: «Государственное регулирование туристской деятельности в Краснодарском крае (г. Сочи)», «Правовые основы взаимоотношений турфирмы и туриста».	1	3
Тема 2.2. Обеспечение безопасности в туризме	Государственное регулирование безопасности туристов. ГОСТ 50644-94/28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».		1
	Практическое занятие: Формирование программы обслуживания туристов. Техническое оснащение систем безопасности.	2	2

	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить сообщение по темам: «Франкфуртская таблица по снижению цен за поездки», «Закон РФ о туризме».	1	3
Раздел 3. Регулирование туристских формальностей. Страхование в туризме		2	
Тема 3.1. Туристские формальности	Паспортные формальности. Визовые формальности. Таможенные формальности.		1
	Практическое занятие: Выполнение паспортно – визовых формальностей для туристов.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: составить опорный конспект по теме «Правила соблюдения полицейских, санитарных, таможенных, паспортных и визовых формальностей».		3
Тема 3.2. Страхование в туризме	Виды страхования. Классификация факторов риска в туризме.		1
	Практическое занятие: Оформление документов: типовая форма ТУР-1 – Туристская путевка.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить доклады по темам: «Сущность работы Международной ассоциации воздушного транспорта, «Организация работы Российской гостиничной ассоциации», «Оформление документов: типовая форма ТУР-1 – Туристская путевка».	1	3
Раздел 4. Возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме		2	
Тема 4.1. Система информационных технологий	Понятие об информационных технологиях в туризме. Классификация информационных технологий. Характеристика компьютерных систем бронирования и резервирования. Системы бронирования: (Amadeus, Galileo, Worldspan и др.).		1
	Практическое занятие: Российские компьютерные системы бронирования. Выбор системы бронирования.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить доклады по темам: «Основные направления влияния современных компьютерных технологий на туризм», «Влияние информационных технологий на развитие туризма».	1	3
Тема 4.2. Банковские и финансовые услуги. Современные технологии в туризме	Банковские и финансовые услуги в туризме. Дорожные чеки. Пластиковые карты.		1
	Практическое занятие: Использование банковских и финансовых услуг и технологий в туризме.	2	2
			3
Раздел 5. Структура туристской отрасли (сегменты)		4	
Тема 5.1. Гостиничное хозяйство и предприятия питания	Основные средства размещения и их классификация. Требования к зданиям и сооружениям. Классификация и требования к предприятиям питания. Структура управления.		1-2
	Практическое занятие: Технологическая схема обеспечения питанием туристов. Виды меню.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить доклад на тему «Виды, типы предприятий размещения. Лучшие отели мира».	1	3
Тема 5.2. Предприятия	Предприятия транспорта и организация досуга. Классификация транспортных средств.		1-2
	Практическое занятие: Организация работы основных предприятий досуга. Классификация и виды	2	2

транспорта и организация досуга	досуга. Оформление документов, находящихся на борту транспортных средств, необходимых для поездки по внутреннему и международному маршруту.		
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить реферат на тему «Экскурсия – как один из видов досуга».	1	3
Раздел 6. Туристский регион (на прим. города-курорта Сочи)		5	
Тема 6.1. Природно-рекреационные ресурсы туризма	Практическое занятие: Основные понятия рекреации. Использование природных ресурсов.	4	1
	Практическое занятие: Классификация туристско – рекреационных ресурсов.	2	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить доклад на тему «Роль туристских ресурсов в развитии туризма и территориальной организации туристской отрасли», «Современное состояние и перспективы развития внутреннего туризма в г. Сочи».	1	3
Тема 6.2. Государственные охраняемые природные территории	Особо охраняемые природные территории как объекты туризма (на примере города Сочи).		1
	Практическое занятие: Организация туристской индустрии в современных условиях. Использование потенциала туристских регионов при формировании турпродуктов.	4	2
	Самостоятельная работа обучающихся: подготовить доклад на тему «Оценка эффективности функционирования территориальной системы туризма», «Основные факторы формирования туристских центров».	1	3
		Всего:	60

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения дисциплины.

При реализации рабочей программы учебной дисциплины ОП. 09 Организация туристской индустрии может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

3.2. Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изменениями и дополнениями).

3. Федеральный закон от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями).

4. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (с изменениями и дополнениями).

5. ГОСТ 50644-94/28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

6. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2018. — 242 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>

7. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Н.Ю. Веселова. — Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 255 с. — 978-5-394-02391-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57114.html>

Дополнительные источники:

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учеб. пособие. – М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2013. – 400с.

2. Организация туристской индустрии: учебное пособие / Ю.А. Матюхина.- М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012.-304 с.- (ПРОФИЛЬ).

3. Организация туристской индустрии. Акентьева С.И. , Игнатьева В. В., Петрова Г.В. ИЦ Академия. Издание: 1-е изд. Год выпуска: 2014.

Интернет-ресурсы:

1. www.turprofi.ru Профессиональный портал для турагентов.

2. www.tourdom.ru Профессиональный туристский портал.

3. www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия.

4. www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму.

Периодические профессиональные издания:

1. Турбизнес <http://www.tourbus.ru/>

2. Туризм: практика, проблема, перспективы

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках; • осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг; • пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности; • использовать потенциал туристских регионов при формировании турпродуктов; • консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями; • предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • историю развития и роль мирового туризма в мировой экономике; • основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности на русском и иностранном языке; • инфраструктуру туризма; • возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме; • законодательные акты и нормативные документы по правовому регулированию туристской деятельности, страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей; • определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона. 	<p>Письменный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ответов на вопросы; - тестирования. <p>Устный контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - индивидуального опроса; - фронтального опроса; - докладов, сообщений по теме.

Общие критерии оценки результатов освоения учебной дисциплины

В устных и письменных ответах студентов на практических (семинарских) занятиях, в сообщениях и докладах, эссе и других формах аудиторной и самостоятельной работы, а

также в текущих контрольных работах учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи.

Оценку «отлично» заслуживает студент, твёрдо знающий программный материал, системно и грамотно излагающий его, демонстрирующий необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеющий понятийным аппаратом.

Оценку «хорошо» заслуживает студент, проявивший полное знание программного материала, демонстрирующий сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускающий не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, обнаруживший знания только основного материала, но не усвоивший детали, допускающий ошибки принципиального характера, демонстрирующий не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы.

Оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не усвоивший основного содержания материала, не умеющий систематизировать информацию, делать необходимые выводы, чётко и грамотно отвечать на заданные вопросы, демонстрирующий низкий уровень овладения необходимыми компетенциями.

Оценивание студента на дифференцированном зачете по учебной дисциплине

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, чётко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приёмами выполнения практических задач.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твёрдо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приёмами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Перечень вопросов для подготовки к промежуточной аттестации по учебной дисциплине Организация туристской индустрии

1. Назовите характеристики, присущие туристским услугам.
2. Какие факторы определяют возникновение и характер поведенческих особенностей потребителей туристских услуг?
3. На основании каких критериев возможно сегментирование потребителей туристского продукта?
4. Каким образом можно классифицировать мотивационные исходы потребителя туристских услуг?
5. Какие группы факторов воздействуют на развитие туризма?

6. Каким образом отдельные нормы ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» соотносятся с нормами ФЗ «О защите прав потребителей» в РФ?
7. Что следует помнить, оформляя договор с турфирмой?
8. На какие моменты следует обратить внимание при ознакомлении со стоимостью тура?
9. Каким образом выдача визового разрешения соотносится с обязанностями турфирмы?
10. Каким образом правовые нормы поведения туриста отражены в Законе «Об основах туристской деятельности в РФ»?
11. Каким образом отражены в законодательстве проблемные вопросы, связанные с изменениями в программе тура?
12. Что сказано в законодательстве об обоснованности претензий туриста по недостаткам тура к турфирме?
13. Правовые нормы отказа туриста от поездки.
14. Перечислить основные факторы обеспечения безопасности туриста при совершении тура.
15. Каким образом ГОСТ 50644-94/28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов» классифицирует вредные факторы (факторы риска)?
16. Каким образом исполнение технических регламентов обеспечивает безопасность туристов?
17. Терроризм и наркобизнес как угроза безопасности в туризме.
18. Мероприятия, обеспечивающие безопасность в туризме.
19. Характеристика и цели деятельности Всемирной туристской организации – ВТО.
20. Что понимается под программой обслуживания?
21. Назовите организации, которые могут выступать поставщиками услуг для турфирмы.
22. В чем состоит деятельность турфирмы по выбору партнеров — поставщиков услуг?
23. Какие факторы влияют на уровень цен на туруслуги?
24. Что такое информационные технологии?
25. Какие информационные технологии используются в области социально-культурного сервиса и туризма?
26. Дайте классификацию современных информационных технологий.
27. Каковы функции глобальных систем бронирования и резервирования?
28. Назовите основные направления влияния информационных технологий в области индустрии туризма.
29. Как влияют новые информационные технологии на создание туристского продукта?
30. Каково влияние информационных технологий в области продвижения и продаж турпродуктов?
31. Что такое глобальные системы бронирования и резервирования мест в туризме, их основные функции?
32. Девять правил психологического подхода ведения переговоров.
33. Дайте характеристику наиболее известным системам бронирования.
34. Какие основные услуги предоставляют глобальные системы бронирования?
35. Как можно подключиться к глобальным системам бронирования и резервирования?
36. Какое влияние на свое развитие испытывают секторы индустрии туризма (торговля, транспортная инфраструктура, и т. п.) от внедрения новых технологий?

37. Какие основные изменения в ресурсах и сегментах туристского рынка ожидаются под влиянием новых технологий?
38. Окружающая среда и ее влияние на развитие туристского рынка.
39. В чем выражаются повышенные требования к поставщикам услуг по объектам размещения, питания, по транспортным средствам в туризме под влиянием эволюции туристского рынка?
40. Уточните основные понятия рекреологии (рекреационные потребности, рекреационная деятельность, рекреационное время, рекреационное пространство, рекреационная система, рекреационное занятие).
41. Какими параметрами характеризуются природные и культурно-исторические комплексы в рекреационной системе?
42. В чем заключается сущность процесса адаптирования природных условий к человеку?
43. Что подразумевают под природными рекреационными комплексами?
44. Привести примеры успешного использования природно-рекреационных ресурсов в туристском бизнесе.
45. Туристские формальности - визовые формальности
46. Туристские формальности – таможенные формальности
47. Туризм – понятие, сегменты, виды.
48. Какие факторы определяют спрос на турпродукт?
49. На какие сегменты делят потребителей турпродукта?
50. Характеристики туристских услуг?
51. Что подразумевает оптимальность обслуживания.
52. Факторы влияющие на организацию туристского продукта.
53. Классификация средств размещения. (Международная классификация гостиниц, классификация гостиниц в РФ).
54. Организационная структура и службы гостиницы.
55. Виды услуг оказываемых в гостинице.
56. Взаимодействие гостиниц и туроператоров.
57. Классификация предприятий питания. Виды меню
58. Виды завтраков.
59. Классификация предприятий транспорта
60. Классификация предприятий досуга.

Тесты для подготовки к промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Тест № 1

1. Факторы, характеризующие благоприятное развивающиеся курорты, это:
 - а) репутация курорта;
 - б) объекты интереса;
 - в) условия для восстановления здоровья;
 - г) занятия спортом;
2. Стимулирующий фактор, который используется компаниями для поощрения лучших профессиональных организаторов туризма:
 - а) ин센див туризм;
 - б) конгрессный туризм;
 - в) «шоп» - туры;
 - г) VIP – туры;
3. Какой из видов туристской документации является бланком строгой финансовой отчетности?
 - а) туристский ваучер;
 - б) путевка ТУР – 1;
 - в) памятка туристу;
 - г) лист бронирования;
4. Что такое туристская виза?
 - а) отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств;
 - б) специальный вкладыш в паспорт;
 - в) отдельный сопроводительный документ туриста;
 - г) финансовый документ турфирмы.
5. Что такое туристский ваучер?
 - а) финансовый документ турфирмы;
 - б) документ, подтверждающий бронирование и оплату услуг отеля;
 - в) финансовое обязательство отеля;
 - г) специальный вкладыш в паспорт.
6. Для посещения зарубежных стран с туристскими целями россиянам необходимо наличие:
 - а) деловой визы;
 - б) частной визы;
 - в) рабочей визы;
 - г) туристской визы;
7. Ребенок может иметь загранпаспорт:
 - а) с 6 лет;
 - б) с момента рождения;
 - в) с 14 лет;
 - г) с 18 лет;
8. В каком европейском городе находится Информационный центр Шенгенского соглашения?
 - а) Шенген;
 - б) Париж;
 - в) Лондон;
 - г) Гамбург;
9. Заказной тур – это ...
 - а) предварительно заказанный турпакет;
 - б) групповой тур;

- в) инклюзив – тур;
 - г) пакетный тур;
10. Программу заказного тура составляют:
- а) туроператор;
 - б) турагентство;
 - в) турагентство и при непосредственном участии клиента;
 - г) туроператор при непосредственном участии клиента
11. Что такое «зеленая карта»?
- а) специальная страховка при организации зарубежных автомобильных поездок
 - б) документ необходимый для посещения исламских стран
 - в) сертификат экологической безопасности региона
 - г) бланк строгой финансовой отчетности
12. Памятка для туристов относится к числу:
- а) обязательных документов туристов;
 - б) рекомендуемых документов;
 - в) бланком строгой финансовой отчетности;
 - г) технологической документации.
13. Прайс-лист – это ...
- а) информация о ценах на различные туруслуги;
 - б) справочный материал на маршруте;
 - в) рекламные проспекты и буклеты;
 - г) бланк строгой отчетности.
- Выберите более одного ответа.**
14. Какие обозначения класса обслуживания туристов применяются в практике турфирм?
- а) super– класс;
 - б) ultrasuper – класс ;
 - в) VIP– класс (1 класс);
 - г) бизнес – класс;
 - д) туристский класс;
 - е) эконом-класс;
15. Поставщики услуг подбираются по:
- а) региональному интересу;
 - б) личным предпочтениям участников переговоров;
 - в) виду туризма;
 - г) содержанию программ обслуживания;
 - д) сегменту потребителей в возрастном, социальном и экономическом плане;
 - е) деловым качествам и репутации;
 - ж) рекомендации двух участников рынка;
16. Меры стимулирования сбыта продукта розничными турагентствами:
- а) установление прогрессивной комиссии за продажу туристских поездок сверх установленной квоты;
 - б) предоставление скидок в несезон;
 - в) частичная оплата рекламных туров;
 - г) бонусные программы;
 - д) распространение каталогов;
 - е) приглашение на туристские выставки и work-shop.
17. На цену турпродукта влияет целый ряд факторов:
- а) класс обслуживания;
 - б) вид путешествия;
 - в) формы обслуживания;
 - г) конъюнктура рынка на услуги туризма;
 - д) распространение каталогов;

е) рекомендации постоянных туристов.

Вставьте пропущенное слово:

18. Наиболее надежное средство финансового обеспечения сделки между туроператором и турагентом наличие _____ гарантии.

19. Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией _____

20. Договор о текущем бронировании предполагает _____ тарифы на гостиничные места.

21. Название, знак, символ, предназначенный для идентификации товаров и услуг, это _____

22. Соотнесите типы питания:

1. ОВ или РО

2. НВ

3. FB

4. А ля карт

a) *Без питания*

b) *Полный пансион (завтрак+обед+ужин)*

c) *свободный выбор блюд из предлагаемого меню*

d) *Полупансион (завтрак+ужин)*

Тест № 2

1. Индустрия гостеприимства может рассматриваться как:

- общественное питание;
- перевозка;
- отдых (рекреация);
- размещение;
- эти аспекты должны быть вместе.

2. Факторы, влияющие на формирование туристской гостиницы:

- режим эксплуатации;
- срок пребывания туристов;
- эти аспекты должны сочетаться;
- расположение;
- уровень обслуживания в гостинице.

3. Туризм - это временный выезд (путешествие) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях:

- с занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания;
- без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания;
- оставшиеся в стране на постоянное место жительства,
- приезжающие в страну по договору,
- приезжающие в страну путешествовать.

4. Какие факторы являются положительными в улучшении качества «туристского продукта»:

- близкое расположение от аэропорта, железнодорожного вокзала;
- наличие рядом национального парка;
- необычные возможности отдыха, развлечений и т.д.;
- экологически чистая среда;
- эти аспекты должны сочетаться.

5. Факторы, характеризующие благоприятно развивающиеся курорты, как один из сегментов туристической индустрии:
 - репутация курорта;
 - объекты интереса;
 - условия для восстановления здоровья;
 - занятия спортом;
 - эти факторы должны сочетаться.
6. Стимулирующий фактор, который используется компаниями для поощрения лучших профессиональных организаторов туризма:
 - инсентив туризм;
 - конгрессный туризм;
 - «шоп» - туры;
 - VIP – туры;
 - Самодетельный туризм.
7. Экономическое развитие туризма на местную среду, это:
 - появление новых рабочих мест, приток или прилив туристов, вследствие чего бюджет региона значительно возрастает;
 - национальные традиции (нарушаются местные установки и уклад);
 - появление эрзац – культуры и эрзац – искусства;
 - загрязнение окружающей среды;
 - природные и климатические условия.
8. Основоположник туризма, это:
 - Юрий Гагарин ;
 - Христофор Колумб;
 - Глеб Травин;
 - Томас Кук
 - Юрий Сенкевич
9. Всемирный день туризма:
 - 1 мая;
 - 27 сентября;
 - 31 декабря;
 - 14 февраля;
 - 15 октября
10. Туристский ваучер:
 - бронирование под гарантию компании
 - бронирование по предварительной оплате
 - бронирование под гарантию
 - предоплата
 - внесение депозита

Тест № 3

1. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:
 - распиской
 - драгоценностями
 - кредитными картами
 - ваучерами
 - золотыми монетами
2. В подтверждении о резервировании указывают:
 - стоимость номера
 - фамилию клиента
 - время регистрации
 - дату предполагаемого прибытия

- тип заказанного номера
 - кто принял заявку
3. Корпоративный тариф – это:
- фиксированная цена
 - стандартная цена
 - цена за стойкой
 - цена без скидок
 - контрактная цена
4. Виза – это:
- специальное разрешение правительства на въезд-выезд туриста
 - разрешение на проживание в отеле
 - регистрация
 - отметка о регистрации пребывания на территории РФ
5. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течении:
- 3-х часов
 - трех суток, включая праздники и выходные дни
 - 24-х часов
 - первых суток, включая праздники и выходные дни
 - 2-х суток
6. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:
- сроки действия визы
 - из какой страны прибыл
 - дату рождения клиента
 - адрес постоянной регистрации
 - где родился
7. Факторы, характеризующие благоприятное развивающиеся курорты, это:
- репутация курорта;
 - объекты интереса;
 - условия для восстановления здоровья;
 - занятия спортом;
 - эти факторы должны быть едины.
8. Инсентив туризм, это:
- Стимулирующий фактор, который используется компаниями для поощрения лучших профессиональных организаторов туризма;
 - экскурсионное обслуживание;
 - путешествие вокруг света;
 - обучающая программа для всех туроператоров;
 - условия для восстановления здоровья;
9. Особенности процесса управления гостеприимством:
- осуществляется непрерывно во времени и пространстве
 - устойчивость
 - динамичность
 - это целенаправленный процесс, требующий глубокого анализа
 - все варианты
10. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:
- сколько стоит номер в гостинице
 - скидки на оплату проживания
 - в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов
 - категория номера
 - количество туристов