

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«БИЗНЕС-ИНКУБАТОР РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ»**



УТВЕРЖДАЮ

Директор

АНО «Бизнес-инкубатор РМЭ»

Л.А. Киселева

«23» ноября 2016 г.

**Дополнительная профессиональная образовательная программа  
повышения квалификации**

**«АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»**

**Йошкар-Ола  
2016**

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

**1.1. Цель реализации программы:** дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации "Академия туризма" реализуется в целях формирования у слушателей знаний, умений, навыков и качеств, необходимых для практической деятельности в сфере международного и внутреннего туризма.

**1.2. Срок освоения программы – 44 часа.**

**1.3. Форма обучения:** дневная, вечерняя

**1.4. Категория слушателей:**

- специалисты, имеющие законченное высшее или среднее профессиональное образование работающие в сфере туризма, желающие углубить и расширить свои знания и навыки в данной области;

- физические лица, имеющие законченное высшее или среднее профессиональное образование, желающие в дальнейшем работать в области туризма;

- студенты, имеющие незаконченное высшее или среднее профессиональное образование, желающие улучшить свои позиции на рынке труда, получив дополнительное профессиональное образование в области туристической деятельности.

**1.5. Планируемые результаты обучения**

Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации обучающегося, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

- знание юридических основ деятельности компаний в сфере туризма;

- знание современных методов менеджмента, маркетинга, экономики, договорной политики и других аспектов туристского бизнеса;

- навыки продаж туристического продукта;

- навыки поиска и подбора туров, включая умение ориентироваться в географических, национальных и других особенностях стран;

- умение организовать процесс обслуживания потребителя;

- способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебный план программы

№ п/ п	Наименование темы	Трудоемкость в часах				Форма атте- стации
		все- го	Аудиторные занятия		Само- стоя- тельная работа	
			Теорети- ческие занятия	Практи- ческие занятия		
1.	Тема 1. Основы туристского бизнеса	2	2	-	-	-
2.	Тема 2. Работа с туроператорами	2	2	-	-	-
3.	Тема 3. Гостиничный сервис	4	2	-	2	-
4.	Тема 4. Ценообразование турпродукта	2	-	2	-	-
5.	Тема 5. Online в туризме, подбор и бронирование туров	4	2	2	-	-
6.	Тема 6. Технологии продажи туров	6	2	2	2	-
7.	Тема 7. Основные функции менеджера туристического агентства	2	2	-	-	-
8.	Тема 8. Документооборот турагентства	4	2	-	2	-
9.	Тема 9. Разнообразие туристических программ	2	2	-	-	-
10.	Тема 10. Реклама турагентства. Информационные технологии в туризме	4	2	2	-	-
11.	Тема 11. Паспортно-визовые формальности	4	2	2	-	-
12.	Тема 12. Основы курортного сервиса	4	2	-	2	-
13.	Итоговая аттестация	4	-	4	-	экзамен
<b>Итого:</b>		<b>44</b>	<b>22</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	

### 2.2. Календарный учебный график

Учебный модуль, раздел, тема	Количество часов				Итого, часов
	1 месяц				
	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	
Тема 1. Основы туристского бизнеса	2	-	-	-	2
Тема 2. Работа с туроператорами	2	-	-	-	2
Тема 3. Гостиничный сервис	4	-	-	-	4
Тема 4. Ценообразование турпродукта	2	-	-	-	2
Тема 5. Online в туризме, подбор и бронирование туров	-	4	-	-	4
Тема 6. Технологии продажи туров	-	6	-	-	6
Тема 7. Основные функции менеджера туристического агентства	-	2	-	-	2
Тема 8. Документооборот турагентства	-	-	4	-	4
Тема 9. Разнообразие туристических программ	-	-	2	-	2
Тема 10. Реклама турагентства. Информационные технологии в туризме	-	-	4	-	4
Тема 11. Паспортно-визовые формальности	-	-	1	3	4
Тема 12. Основы курортного сервиса	-	-	-	4	4
Итоговая аттестация	-	-	-	4	4

### 2.3. Рабочая программа

Общие часы – 44 час.

Аудиторные занятия – 36 час.

Теоретические занятия (лекции) – 22 час.

Практические занятия – 14 час.

Самостоятельная работа – 8 час.

Формы текущего и итогового контроля – опрос, экзамен

Наименование раздела, темы	Содержание образовательной программы (по темам в дидактических единицах)	Объем часов
Тема 1. Основы туристского бизнеса	Основная терминология рынка туристских услуг. Словарь туристических терминов. Основные понятия: турист, экскурсант, турагентство, туроператор, виды туров, турпродукт. Туристические сайты, профессиональные форумы, специальная литература, пресса в туризме. Обзор государственных органов, действующих в сфере туризма в РФ. Обзор Кодексов, Федеральных Законов и приказов, с учетом последних изменений в законодательстве РФ. Специфика работы менеджера в турагентстве и туроператорской компании, основные различия.	2
Тема 2. Работа с туроператорами	<i>Лекция.</i> Понятие туроператора. Структура работы туроператорской компании. Основные туроператоры по направлениям. Критерии выбора туроператора. Аннуляции и штрафы, применяемые туроператором в отношении турагентов. Комиссионное вознаграждение. Структура работы с туристами принимающей стороны (туроператора).	2
Тема 3. Гостиничный сервис	<i>Лекция.</i> Классификация отелей. Типы номеров. Типы размещения. Типы питания.	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Методика размещения туристов, в зависимости от пожеланий клиентов, количество людей в туре и возможностей отеля.	2
Тема 4. Ценообразование турпродукта	<i>Практическое занятие.</i> Составляющие стоимости тура. Правила расчета тура. Чтение и разбор специальных предложений. Расчет индивидуального и нестандартного тура. Самостоятельный расчет нестандартного тура для туристов.	2
Тема 5. Online в туризме, подбор и бронирование туров	<i>Лекция.</i> Основные поисковые системы туроператоров. Подбор тура на сайте туроператоров: Teztur, Coral, Pegast, Mostravel. Online бронирование туров на сайте туроператоров Teztur, Coral, Pegast, Mostravel. Учимся работать в online кабинете турагентства на сайте туроператора. Поисковые системы в турагентстве: "Tury.ru", "Ехать", "Turindex.ru", "Bronni.ru.	2
	<i>Практическое занятие.</i> Подобрать тур в Таиланд, на семью из 3-х человек, используя поисковые системы туроператоров.	2
Тема 6. Технологии продажи туров	<i>Лекция.</i> Взаимоотношение с клиентом: профессиональные, нравственные, психологические аспекты общения (установление контакта, выявление потребностей клиента, презентация турпродукта, работа с возражениями клиентов, психологические типы покупателей).	2
	<i>Практическое занятие.</i> Ролевая игра «Прием туриста в офисе турагентства». Разбор основных ошибок при работе менеджера.	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Правила работы с претензиями. Телефонные переговоры с туристом.	2

Наименование раздела, темы	Содержание образовательной программы (по темам в дидактических единицах)	Объем часов
Тема 7. Основные функции менеджера туристического агентства	<i>Лекция.</i> Бронирование тура: правила и способы бронирования (факс, электронная почта, поисковая система, он-лайн бронирование). Оформление тура. Получение подтверждения от туроператора. Оплата тура: наличная и безналичная оплата. Получение документов у туроператора и выдача туристу. Аннуляция и перебронирование туров.	2
Тема 8. Документооборот турагентства	<i>Лекция.</i> Правильность оформление тура: Проверка документов. Договор на туристическое обслуживание. Памятка для выезжающих за рубеж. Туристическая путевка. Формы заявок на бронирование. Формы расписок для туристов (при выдаче документов, при отказе от страховки от невыезда).	2
	<i>Самостоятельная работа.</i> Заполнение документов от «А до Я» на тур в Турцию.	2
Тема 9. Разнообразие туристических программ	<i>Лекция.</i> Пляжный отдых. Горнолыжные туры. Автобусные туры. Экскурсионные туры. Круизы (морские, речные). Лечебные туры. Шоп-туры. Групповые туры для школьников. Детский туризм. Внутренний туризм.	2
Тема 10. Реклама турагентства. Информационные технологии в туризме	<i>Лекция.</i> Виды рекламы, правила проведения рекламной кампании. Реклама в СМИ. Основные программы для управления туристической фирмой. Изучение компьютерных программ, используемых в практике работы туристскими фирмами.	2
	<i>Практическое занятие.</i> Автоматизированные программы для турагентств: САМО-ТурАгент", "Мастер -Агент", "TourManager", "1С:CRM для Турбизнеса".	2
Тема 11. Паспортно-визовые формальности	<i>Лекция.</i> Страны с упрощенным визовым режимом. Шенгенская виза. Типы виз, необходимые документы для оформления. Безвизовый или упрощенный въезд в страну. Заграничные паспорта: правила получения, загранпаспорта для детей, сроки действия. Отказы в выдаче визы. Правила действия менеджера при получении туристом отказа в визе. Выезд ребенка за границу, необходимые документы.	2
	<i>Практическое занятие.</i> Учимся самостоятельно принимать документы на визу в Италию под тур «Великолепная Италия» туроператор DSBW.	2
Тема 12. Основы курортного сервиса	<i>Лекция.</i> Основные туроператоры. Особенности страны пребывания для туристов. Визовые формальности. Чартерные и регулярные программы по направлению. Основные курорты - кому что рекомендуем. Отельная база по курортам. Экскурсионная программа в стране.	2
Итоговая аттестация		4
<b>Итого:</b>		<b>44</b>

Обучение имеет прикладной характер и ориентировано на реализацию слушателями полученных знаний и приобретенных навыков.

*Интенсивность обучения.* Формы и методы проведения занятий предполагают активное взаимодействие слушателей и преподавателей. Организация учебного процесса способствует общению и обмену опытом между слушателями, что является базой для их дальнейшего делового сотрудничества/

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ** (организационно-педагогические условия)

#### **3.1. Учебно-методическое обеспечение программы**

Учебно-методическая документация и материалы по разделам программы представлены данной образовательной программой, а также отдельно хранящиеся материалами в виде практических заданий и оценочных средств (вопросов, экзаменационных тестов).

#### **3.2. Печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы**

##### **Основные источники:**

1. В.Ф. Буйленко. Туризм. – М.: Ростов-на-Дону: изд-во "Феникс", 2008 г. - 416 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/785413/>
2. Менеджмент туризма: учебник / А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>
3. Основы туризма: учебник / коллектив авторов; под ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 384 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>
4. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление: учебное пособие / Качмарек Я., Стасяк А., Влодарчик Б. – М.: Юнити-Дана 2012. - 988 с.
5. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>

##### **Дополнительные источники:**

1. География туризма: учебник / В.И. Кружалин, Н.С. Мироненко, Н.В. Зигерн-Корн, Н.В. Шабалина. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.
2. Информационное обеспечение туризма: учебник / Н.С. Морозова, Н.А. Морозов, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с.
3. Маркетинг туризма: учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с.
4. Организация санаторно-курортной деятельности: учебное пособие / А.М. Ветитнев, Я.А. Войнова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 272 с.
5. Правовое обеспечение туризма: учебник / коллектив авторов; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с.

6. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с.

7. Экономика туризма: учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с.

#### **Нормативно-правовые акты:**

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993г.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая и третья) (с изм. и доп.). -Н.: Сиб. унив. изд-во, 2009.

3. Гражданский процессуальный кодекс РФ. Введен в действие 1.02.2003г. ФЗ РФ от 14.11.2002 г. № 137.

4. Закон РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

5. Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1.

6. Закон РФ "Федеральный закон о природных и лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах"

7. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 50681-94 "Проектирование туристских услуг"

8. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 506990-94 "Туристские услуги. Общие требования" - М., 1994.

#### **Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:**

1. Официальный сайт компании «Консультант Плюс» [Электронный ресурс]: Законодательство РФ: кодексы, законы, указы, постановления правительства РФ. Электрон. дан. – 1997. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

2. Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Законодательство (кодексы, законы, указы, постановления) РФ, аналитика, комментарии. Электрон. дан. – М.: НПП «ГАРАНТ-СЕРВИС-УНИВЕРСИТЕТ», 2010. – Режим доступа: "<http://www.garant.ru/>

### 3.3. Материально-технические условия

#### Учебные кабинеты и перечень основного оборудования.

Для реализации программы используется следующее материально-техническое обеспечение.

Таблица 1

№ п/п	Номер учебного кабинета для проведения теоретических/практических занятий	Перечень имущества и основного оборудования	Кол-во, шт.
1.	209	<b>Персональный компьютер (ПК) в составе:</b> <b>Системный блок Деро Neos 260</b> Процессор Core i5-3470 (3.20 GHz), оперативная память - 8 Гб ОЗУ, жесткий диск Toshiba 500 Гб, DVD±RW привод, сетевой Wi-Fi адаптер с антенной, блок питания 450W+ Шнур питания (220В)	1
		<b>ЖК Монитор Samsung S23C350D</b> (VGA шнур и блок питания в комплекте)	1
		<b>Клавиатура Genius KB-220E, тип USB</b>	1
		<b>Оптическая мышь Genius NetScroll 200 Laser, тип USB</b>	1
		<b>Сетевой фильтр Pilot S</b>	2
		<b>Акустическая система Genius SP-S350</b>	1
		<b>Источник бесперебойного питания IPPON Back Verso 800</b>	1
		<b>Проектор BENQ MX-661</b>	1
		<b>Столик для проектора</b>	1
		<b>Экран Screen Media</b>	1
2.	209	<b>Персональный компьютер (ПК) в составе:</b> <b>Системный блок учителя Деро Neos 260</b> Процессор Core i5-3470 (3.20 GHz), оперативная память - 8 Гб ОЗУ, DVD±RW привод, сетевой Wi-Fi адаптер с антенной, блок питания 450W+ Шнур питания (220В), Wi-Fi антенна в комплекте	
		<b>Системный блок учащихся</b> ASUSTeK COMPUTER INC. (P8H77-V LE; version: Rev X.0x) Оперативная память - 8 Гб ОЗУ Процессор: Intel(R) Core(TM) i5-3470 CPU @ 3.20GHz Жесткий диск: WDC WD5000AAKX-00ERM SCSI Disk Device (465,8 GB) CD-ROM: ATAPI iHAS122 W SCSI CdRom Device (DVD Writer) Video: AMD Radeon HD 7800 Series (1920x1080x32b) Корпус InWin (цвет черный)	12
		<b>ЖК Монитор Samsung S23C350D</b>	13
		<b>Клавиатура Genius KB-220E, тип USB</b>	13
		<b>Оптическая мышь Genius NetScroll 200 Laser, тип USB</b>	13
		<b>Сетевой фильтр Pilot S</b>	2
		<b>Акустическая система Genius SP-S350</b>	13
		<b>Источник бесперебойного питания IPPON Back Verso 800</b>	13
		<b>Проектор NEC NP-VE303. Цвет белый</b>	
		<b>Экран на штативе Серия Kontur-C. Размер 200x200 см. Модель DSKC-1103</b>	



### 3.4. Информационное обеспечение программы

#### Лицензионное программное обеспечение.

Таблица 2

№п/п	Наименование программного обеспечения	Количество, шт.
1.	<b>Кабинет 209</b>	
	<b>Системный блок учителя</b>	
	<b>Программное обеспечение</b>	
	Операционная система Windows 10 x64 (Наклейка на системном блоке)	1 1
	Пакет офисных приложений Microsoft Office 2013	
	Антивирус Dr.Web Security Space Версия 9.0	1
2.	<b>Кабинет 209</b>	
	<b>Системный блок учителя</b>	
	<b>Программное обеспечение</b>	
	Операционная система Windows 7 x64 (Наклейка на системном блоке)	1
	Пакет офисных приложений Microsoft Office 2013	1
	Антивирус Dr.Web Security Space Версия 9.0	1
	<b>Системный блок учащихся</b>	
	Операционная система Windows 10 x64	13

#### **4. Оценочные материалы**

Промежуточный контроль осуществляется преподавателем в ходе практических занятий в виде интерактивного обсуждения вопросов, а также тестирования.

Текущий контроль сформированности компетенций проводится в виде обсуждения результатов выполнения самостоятельных работ и практических заданий.

Самостоятельная работа студентов, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе слушателей курса с лекционным материалом, поиск и анализ литературы и электронных источников информации по заданной проблеме;
- выполнении домашних заданий;
- переводе материалов из тематических информационных ресурсов с иностранных языков;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку;
- изучении теоретического материала к практическим занятиям;
- подготовке к экзамену.

##### **4.1. Примерный перечень вопросов для самостоятельной работы**

1. Правовое регулирование туристской деятельности нормами российского права.
2. Нормы международного туристского права в правовой системе Российской Федерации.
3. Всемирная туристская организация.
4. Всемирная федерация ассоциаций туристских агентств.
5. Международная гостиничная ассоциация.
6. Регулирование прав туристов в Европейском Сообществе.
7. Туризм в рамках экологической политики Европейского сообщества.
8. Основные понятия в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
9. Государственное регулирование туристской деятельности: основные положения.
10. Единый федеральный реестр туроператоров.
11. Стандартизация в туристской деятельности.
12. Сертификация в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
13. Основные виды страхования в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

14. Понятие «виза», получение визы для въезда в РФ.
15. Получение визы для въезда в иностранные государства.
16. Безвизовые поездки.
17. Основы туристского бизнеса: туристская индустрия, туристский ресурс, туристский продукт.
18. Деятельность туроператора: общие вопросы.
19. Банковская гарантия.
20. Порядок выплаты страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора либо уплаты денежной суммы по банковской гарантии.
21. Формирование, продвижение и реализация туристского продукта.
22. Договоры между туроператорами.
23. Зарубежные представители туроператора.
24. Понятие и виды турагента.
25. Договор на туристское обслуживание
26. Туристская путевка.
27. Клубный отдых как разновидность туристской деятельности.
28. Понятия «Турист», «Экскурсант».
29. Правовой статус туриста – иностранного гражданина в Российской Федерации.
30. Правовой статус туриста – российского гражданина за рубежом.
31. Международные перевозки туристов и багажа автомобильным транспортом.
32. Международные перевозки туристов и багажа железнодорожным транспортом.
33. Международные перевозки туристов и багажа авиатранспортом.
34. Международные перевозки туристов и багажа морским транспортом.
35. Контроль, осуществляемый при пересечении Государственной границы РФ.
36. Ответственность туроператора (турагента).
37. Уголовная ответственность иностранных туристов в РФ.
38. Административная ответственность иностранных туристов в РФ.
39. Ответственность российских туристов в иностранных государствах.
40. Оказание правовой помощи российским туристам за рубежом

## 4.2. Тестовые задания для промежуточного контроля

1. *Правовые основы туризма и гостиничного бизнеса – это...*

- а. Совокупность правовых норм, регулирующих предпринимательские отношения в сфере туризма и гостиничного бизнеса (Т и ГБ);
- б. Деятельность по правовому обучению и воспитанию сотрудников предприятий Т и ГБ;
- в. Юридическое сопровождение деятельности субъектов туризма и гостиничного сервиса;
- г. Снабжение туристских фирм, гостиниц и других средств размещения юридической литературой;
- д. Контроль за соответствием деятельности субъектов туризма и гостеприимства законодательством РФ;
- е. Защита клиентов гостиниц и турфирм от возможных нарушений их законных прав.

2. *Какое из ниже перечисленных положений не входит в предмет «Правовых основ туризма и гостиничного бизнеса»?*

- а. Регулирование профессиональной деятельности по гостиничному и туристскому обслуживанию клиентов;
- б. Регулирование движения транспорта в интересах гостиничного и туристского обслуживания клиентов;
- в. Регулирование предпринимательских отношений по реализации гостиничных и туристских услуг;
- г. Регулирование деятельности по созданию, реорганизации и ликвидации предприятий туризма и гостеприимства;
- д. Регулирование взаимоотношений между субъектами производства и потребления услуг туризма и гостеприимства;
- е. Регулирование государственного воздействия на участников туризма и гостиничного бизнеса.

3. *Какие из перечисленных ниже социально-правовых норм не являются источниками «Правовых основ туризма и гостиничного бизнеса» в РФ?*

- а. Федеральные нормативно-правовые акты;
- б. Нормативно-правовые акты субъектов РФ;
- в. Региональные нормативно-правовые акты;
- г. Местные нормативно-правовые акты;
- д. Религиозные правила и нормы;
- е. Международные акты.

4. ФЗ РФ об основах туристской деятельности в РФ от 24.11.96г определяет туризм как...

а. Туропературскую и турагентскую деятельность по организации путешествий;

б. Временные выезды (путешествия) граждан с постоянного места жительства в лечебно- оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране или месте временного пребывания;

в. Посещение страны (места) временного пребывания с целью занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временно пребывания;

г. Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в страну (место) временного пребывания на срок от 24 часов до 1 года подряд;

д. Временные выезды в другую страну (место пребывания) на срок не менее трех ночевок;

е. Деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта.

5. Какой из ниже перечисленных положений не соответствует принципам государственного регулирования туристской деятельности?

а. Содействие туристской деятельности;

б. Постепенный переход на полное государственное обеспечение туризма;

в. Создание благоприятных условий для развития туристской деятельности;

г. Определение приоритетных направлений туристской деятельности;

д. Формирование представление о РФ как стране, благоприятной для туризма;

е. Поддержка и защита российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

6. Турист имеет следующие права, за исключением одного пункта...

а. На информацию о путешествии;

б. На свободу передвижения и доступ к туристским услугам;

в. На беспрепятственное и полное удовлетворение своих потребностей;

г. На личную безопасность, сохранность имущества и медицинскую помощь;

д. Возмещение убытков и компенсацию морального вреда;

е. Содействие органов власти места временного путешествия и доступ к средствам связи.

7. Турист обязан соблюдать следующие правила за исключением:

- а. Соблюдать законодательство страны (места) временного пребывания;
- б. Уважать социальное устройство, обычаи, традиции и религиозные верования в стране (месте) пребывания;
- в. Принимать активное участие в политической жизни страны пребывания;
- г. Сохранять окружающую природную среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры;
- д. Соблюдать правила въезда, пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;
- е. Соблюдать правила личной безопасности;

8. Гостиница – это...

- а. Имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
- б. Место временного проживания;
- в. Помещение, предназначенное для отдыха (сна) туристов;
- г. Имущественный комплекс, предназначенный для временного проживания;
- д. Средство размещения путешественников;
- е. Здание или комплекс зданий, предназначенные для приема гостей.

9. Предпринимательство (бизнес) в туризме и гостеприимстве это...

- а. Коммерческая деятельность в сфере перепродажи товаров с целью получения прибыли;
- б. Самостоятельная, осуществляемая на свой риск деятельность;
- в. Деятельность коммерческих юридических лиц по извлечению прибыли;
- г. Деятельность индивидуальных предпринимателей по получению прибыли;
- д. Комплекс мероприятий, проводимых одним или несколькими лицами в сфере туризма и гостеприимства для удовлетворения потребностей туристов и потребителей.

10. Какие виды деятельности, связанные с туризмом утратили необходимость проходить государственное лицензирование с 1 января 2007 года:

- а. Производство работ по обеспечению пожарной безопасности;
- б. Туроператорская и турагентская деятельность;
- в. Перевозка пассажиров всеми видами транспорта;
- г. Транспортировка грузов всеми видами транспорта;
- д. Деятельности по организации азартных игр; е. Деятельность по трудоустройству граждан РФ за рубежом.

Итоговый контроль проводится в форме экзамена.

### 4.3. Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Содержание, предмет и задачи курса.
2. Роль права в обеспечении деятельности туристских фирм, турагентств и туроператоров.
3. Комплекс услуг, предоставляемых населением в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
4. Определение туризма. Правовой анализ понятий: туризм и путешествия. Цели туризма.
5. Характеристика основных видов туризма
6. Классификация типов туристов. Роль туристской индустрии в развитии национальной экономики.
7. Государственное регулирование туристской деятельности в России: цели, методы, принципы
8. Нормативное регулирование туристской деятельности на региональном уровне
9. Субъекты предпринимательской деятельности в сфере туризма
10. Создание субъектов предпринимательской деятельности. Юридическое значение государственной регистрации
11. Органы, осуществляющие государственную регистрацию. Документы, необходимые для государственной регистрации.
12. Продвижение туристского продукта
13. Реализация туристского продукта
14. Актуальность контроля исполнения туристских услуг
15. Выбор поставщиков туруслуг и заключение договоров
16. Проверка готовности поставщиков и контроль за соблюдением условий обслуживания. Внесение изменений в программу обслуживания
17. Классификация туристских формальностей
18. Таможенные формальности
19. Паспортные и визовые формальности
20. Правовое обеспечение безопасности туристов
21. Факторы риска в туризме
22. Обеспечение мер безопасности турфирмами

23. Медико-санитарное обслуживание туристов
24. Сущность и значение финансового обеспечения в туризме
25. Основания для выплат по финансовому обеспечению
26. Особенности налогообложения туристской деятельности
27. Досудебный и судебный порядок урегулирования споров в туризме
28. Основные претензии туристов и порядок работы с ними
29. Основные понятия страхового права
30. Виды и порядок страхования в туризме
31. Виды туризма
32. Процедура создания туристской фирмы
33. Процедура ликвидации туристской компании
34. Конкурентоспособность туристической фирмы
35. Персонал туристической фирмы
36. Менеджмент гостиничного обслуживания и организация питания
37. Средства размещения и их классификация
38. Услуга бронирования
39. Обязанности гостиничного объекта по отношению к клиенту
40. Выбор гостиницы и ее характеристики
41. Гостиничные сети
42. Менеджмент транспортного обслуживания
43. Информационные технологии в туризме
44. Бизнес-план туристической компании
45. Основные разделы бизнес-плана



## **Система оценки результатов освоения программы.**

Все разделы и темы дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации «Академия туризма» являются обязательными для изучения.

На весь период обучения предусматривается форма контроля в виде выпускного экзамена и реализуется в пределах времени, отведенного на ее изучение.

Вид обязательной итоговой аттестации – экзамен.

### **Критерии оценки:**

При проведении итогового экзамена в устной форме устанавливаются следующие критерии оценки знаний выпускников.

Оценка «ОТЛИЧНО» - глубокие исчерпывающие знания всего программного материала, понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, твердое знание основных положений смежных дисциплин: логически последовательные, содержательные, полные и правильные и конкретные ответы на все вопросы экзаменационного билета и дополнительные вопросы членов экзаменационной комиссии.

Оценка «ХОРОШО» - твердые и достаточно полные знания всего программного материала, правильное понимание сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, последовательные и правильные конкретные ответы на поставленные вопросы при свободном устранении замечаний по отдельным вопросам.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» - твердое знание и понимание основных вопросов программы, правильные и конкретные, без грубых ошибок ответы на поставленные вопросы при устранении неточностей и несущественных ошибок в освещении отдельных положений при наводящих вопросах экзаменатора.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» - неправильный ответ на один из основных вопросов билета, грубые ошибки в ответе, непонимание сущности излагаемых ответов, неуверенные и неточные ответы на дополнительные вопросы.

При успешном освоении данной дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации «Академия туризма» слушателям выдается сертификат установленного образца.

Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательных программ, а также хранение в архивах информации об этих результатах осуществляются организацией, осуществляющей образовательную деятельность на бумажных носителях и (или) электронных носителях.

## **5. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся**

В ходе освоения дополнительной профессиональной образовательной программы повышения квалификации «Академия туризма» обучающиеся должны быть настроены на активное усвоение материала, а также дополнять этот материал самостоятельной работой по изучению рекомендованной преподавателем литературы, просмотру и анализу информации в Интернет-ресурсах.

При работе со специальной литературой, сайтами слушатели курса должны руководствоваться теми задачами, которые ставит перед ним преподаватель (помнить и уметь передавать наиболее важные моменты, освещённые в ходе ведения занятий, уметь их анализировать, сопоставлять, делать выводы, применять на практике).

При подготовке к итоговой аттестации – экзамену - следует учитывать необходимость полноценного изложения материала в интересной для пользователя интерпретации.