



Негосударственное частное учреждение
Профессиональная образовательная организация
«Уральский институт подготовки кадров «21-й век»



УТВЕРЖДЕНО:

Заместитель директора

 М. В. Федорук

« 09 » августа 20 18 г.

Программа учебной дисциплины
ОП.02 Организация туристской индустрии

Нижний Тагил

2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальностям среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Организация-разработчик НЧУ ПОО «Уральский институт подготовки кадров «21-й век»

Разработчик: преподаватель кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин Трунова Л. В.

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин «3» августа 2018 г. протокол № 1

Зав. кафедрой гуманитарных и социально-экономических дисциплин

 Н.С.Лобарева

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
1.1. Область применения программы	4
1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена.	4
1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.	4
1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «География туризма».....	7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ	12
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.	
3.2. Информационное обеспечение обучения.....	
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов	

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с федеральным компонентом государственного образовательного стандарта среднего общего образования в пределах ППССЗ 43.02.10 Туризм.

1.2. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена:

дисциплина входит в профессиональный учебный цикл и относится к общепрофессиональным дисциплинам.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности;
- 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.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен 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.
 - Основные задачи дисциплины направлены на формирование следующих компетенций:
 - ОК1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
 - ОК2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
 - ОК3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
 - ОК4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
 - ОК5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
 - ОК6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
 - ОК7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
 - ОК8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
 - ОК9. 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 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
- ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальная учебная нагрузка – 171 час, в том числе: обязательной аудиторной учебной нагрузки – 20 часов, самостоятельной работы 151 час.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объём, ч
Максимальная учебная нагрузка	171
Обязательная аудиторная учебная нагрузка, в том числе	20
лекции	6
практические занятия	14
Самостоятельная работа обучающегося:	151
Виды самостоятельной работы: – выполнение индивидуальных заданий – подготовка презентаций, докладов, сообщений – работа с источниками информации	
Итоговая аттестация в форме экзамена.	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1.	История развития мирового туризма		
Тема 1.1.	Содержание учебного материала		1
	Туризм как явление современного мира. Современная организация сферы туризма Первые турагентства и предприятия размещения и питания. История развития транспорта. Основные понятия, принятые в туристской деятельности	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Доклад «История развития туризма в России» 2. Проанализировать положительные и отрицательные аспекты туристской деятельности	8	
Раздел 2.	Туризм как отрасль экономики		
Тема 2.1.	Содержание учебного материала		1
	Сущность и экономическое содержание туризма. Факторы и условия формирования и развития туристского региона Практические занятия. Круглый стол на тему «Уровень развития туризма как сектора экономики в России»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Пользуясь статистическими и информационными источниками, проанализировать туристский потенциал региона	8	
Тема 2.2.	Содержание учебного материала		2
	Экономические и финансовые показатели в туризме Практические занятия. Расчет коэффициента дохода от туризма в экономике региона	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Рассмотреть прямое и косвенное влияние развития туризма на экономику отдельного региона	8	
Раздел 3.	Туристский продукт		

	Обеспечение качества туристского продукта Практические занятия. Круглый стол на тему «Проблемы обеспечения качества туристского продукта в России»		
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Пользуясь периодическими источниками информации (газеты и журналы туристской направленности) проанализировать случаи нарушения качества турпродукта в России и за рубежом	8	
Раздел 4.	Туристский рынок		
Тема 4.1.	Содержание учебного материала		1
	Структура туристского рынка. Основные участники туристского рынка. Практические занятия. Анализ рейтинга деятельности туристических экспортеров	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовить доклад на тему «Современное состояние туристского рынка и причины его концентрации».	8	
Тема 4.2	Содержание учебного материала		2
	Конкуренция на рынке туризма. Реклама туристского продукта. Практические занятия. 1 Составление карты торговой территории. 2. Организация продвижения туристского продукта	2	
Раздел 5.	Виды предпринимательства в туризме		
Тема 5.1.	Содержание учебного материала		1
	Организационно-правовые формы ведения хозяйства. Понятие и виды деятельности туроператора и турагента. Практические занятия. Составление сравнительной таблицы «Виды предпринимательской деятельности в туризме»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовить доклад на тему «Системы бронирования и резервирования на туристском рынке ». 2. Проанализировать выбор организационно-правовой формы туристского предприятия (по выбору)	8	
Раздел 6.	Роль туроператорской и турагентской деятельности		
Тема 6.1.	Содержание учебного материала		2
	Роль и значение туроператора и турагента на туристском рынке Практические занятия. 1. Составление договорного плана туроператора с турагентом	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Изучить закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» - главы I – III.	8	

Тема 6.2	Содержание учебного материала		3
	Международная деятельность туроператоров и турагентов. Имидж туристской фирмы		
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовить доклад на тему «Крупнейшие российские туроператоры», «Международные туроператорские компании»	8	
Раздел 7.	Гостиничный комплекс и его структура		
Тема 7.1.	Содержание учебного материала		1
	История развития мировой гостиничной индустрии. Классификация гостиниц.		
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовить доклад на тему «Международные гостиничные цепи»	8	
Тема 7.2	Содержание учебного материала		1
	Структура типового гостиничного предприятия. Перспективы развития мирового гостиничного комплекса		
	Практические занятия. 1 Круглый стол на тему «Развитие гостиничных комплексов в России. Перспективы развития мирового гостиничного комплекса».	2	

7

Раздел 8.	Комплекс услуг предприятия питания и его роль в туризме		
Тема 8.1.	Содержание учебного материала		1
	Организация питания в туризме		
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовить доклад на тему «Состояние и перспективы развития рынка услуг предприятий питания»	6	
Тема 8.2.	Содержание учебного материала		2
	Классификация туристских предприятий питания		
	Самостоятельная работа обучающихся. Разработать меню завтрака и ужина с учетом национальных и гастрономических предпочтений туристов из Франции, Германии.	8	
Раздел 9	Транспортные услуги в туризме		
Тема 9.1.	Содержание учебного материала	2	1
	Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности		
	Самостоятельная работа обучающихся. Доклад на тему: «Международно-правовое регулирование транспортного обслуживания в туризме»	6	
Тема 9.2	Содержание учебного материала		1

9

	Виды транспортных перевозок		
	Самостоятельная работа обучающихся: Подготовить сообщения на тему: «Наиболее популярные железнодорожные маршруты мира, автобусные туры»	8	
Раздел 10	Экскурсионная деятельность		
Тема 10.1.	Содержание учебного материала		1
	Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания		
	Практические занятия. Круглый стол на тему: «Современное состояние экскурсионного дела»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Подготовить доклад на тему: «Основные этапы развития экскурсионного дела»	8	
Тема 10.2	Содержание учебного материала		1
	Классификация экскурсий		
	Самостоятельная работа обучающихся: 1. Раскрыть понятие «классификация экскурсий» 2. Охарактеризовать разделение экскурсий в соответствии с основными признаками	8	
Раздел 11.	Информационные технологии в туризме		
Тема 11.1.	Содержание учебного материала		1
	Информационные технологии и их роль в туристской отрасли. Методы использования.		
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Доклад на тему: «Информационные системы оперативного управления туристской фирмой»	5	
Раздел 12.	Финансовые и банковские услуги в туризме		
Тема 12.1.	Содержание учебного материала		1
	Платежные средства и правила их применения		
	Самостоятельная работа обучающихся 1. Сообщение на тему: «Денежные операции за рубежом»	6	
Раздел 13.	Правовое регулирование туристской деятельности		
Тема 13.1.	Содержание учебного материала		1
	Основы правового обеспечения туристской деятельности в РФ»		

	Самостоятельная работа обучающихся: 1.Изучение основных нормативно-правовых актов, регулирующих туристскую деятельность (Закон о защите прав потребителя. Гражданский кодекс) .	8	
Тема 13.2	Содержание учебного материала		2
	Правовое регулирование международного сотрудничества в сфере туризма.		
	Самостоятельная работа обучающихся Доклад на тему:« Состояние и перспективы российского туристского рынка в структуре мирового рынка».	6	
Всего:		171	
в том числе аудиторная учебная нагрузка:		20	
в том числе самостоятельная работа:		151	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

Аудиторная мебель, доска, технические средства обучения: проектор, проекционный экран, ноутбук.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

Быстров С.А. Организация туристской индустрии: учебное пособие. - М.: Издательство ФОРУМ, 2014. - 400 с.

Дополнительные источники:

1. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм: учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. - 396 с

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099>

2. Левочкина, Н.А. Менеджмент туризма: Введение в дисциплину: учебно-методическое пособие / Н.А. Левочкина. - М.: Директ-Медиа, 2014. - 95 с.

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134538>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Формы и методы контроля и оценки результатов

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none">- профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимся к туристской деятельности;- 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,	<p>Промежуточный контроль (тестирование).</p> <p>Контрольная работа: Формирование туристского пакета согласно заданию. Составление договорного плана туроператора с турагентом. Выполнение практического задания: заполнение документа, формирование турпакета.</p> <p>Форма контроля с учетом специфики обучения по программе дисциплины: создание туристских пакетов, презентаций, программ туристических маршрутов, разработка меню в кафе и ресторанах, заполнение туристской документации, подготовка и защита докладов</p> <p>Самостоятельная работа планируется и организовывается с учетом специфики дисциплины.</p> <p>Итоговый контроль - экзамен</p>

страхованию в туризме, по вопросам регулирования туристских формальностей; - определение, основные факторы, условия формирования и развития туристского региона	
--	--

Оценка тестовых и контрольных заданий производится в соответствии с универсальной шкалой.

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90 – 100 %	5	Отлично
80 – 89 %	4	Хорошо
70 – 79 %	3	Удовлетворительно
менее 70 %	2	Не удовлетворительно

Вопросы к экзамену

1. Понятие о определение туристских услуг.
2. Туристский продукт.
3. Туристский пакет.
4. Тур.
5. Дополнительные туристско-экскурсионные услуги.
6. Туристские товары.
7. Основные потребительские свойства туристского продукта.
8. Слагаемые гостеприимства.
9. Потребители туристского продукта.
10. Международный турист.
11. Внутренний турист.
12. Экскурсант.
13. Посетитель.
14. Туроператор.
15. Функции туроператора

16. Использование Интернет-технологий в туризме.
17. Типы и категории туризма.
18. Групповой туризм: особенности, достоинства и недостатки.
19. Инклюзив-туры: особенности, достоинства и недостатки.
20. Паломнический и религиозный туризм: отличие, особенности организации.
21. Понятие туристская услуга. Пакет услуг.
22. Понятие туристского продукта, основные свойства
23. Этапы разработки туристского продукта
24. Государственные органы, действующие в сфере туризма в Российской Федерации
25. Формирование туров
26. Реализация туристского продукта. Каналы сбыта
27. Воздействие туризма на экономику страны.
28. Государственное регулирование туристской деятельности
29. Рынок туристских услуг: отличия от рынка товаров.
30. Социальный туризм: определение, особенности организации.
31. Индустрия туризма: современное состояние и перспективы развития.
32. Исторические этапы развития международного туризма. Начало туристской деятельности.
33. Формирование сбытовой сети
34. Экскурсионное обслуживание.
35. Классы обслуживания в туризме, их характеристики.
36. Инициативный и рецептивный туроператор.
37. Рекреационные ресурсы.
38. Туристская путевка. Туристский ваучер. Условия применения.
39. Качество обслуживания туристов.
40. Разновидности схемы продвижения турпродукта.
41. Методы стимулирования сбыта
42. Продвижение туристского продукта: цель и средства
43. Жизненный цикл туристского продукта
44. Разновидности и методы рекламы турпродукта.

45. Основные и дополнительные услуги.
46. Понятие и свойства туристского продукта.
47. Туристская услуга. Определение, перечень услуг, входящих в туристский продукт.
48. Туроператорская и турагентская деятельность
49. Виды туроператоров
50. Имидж туристской фирмы
51. Особенности рекламы в сфере продвижения туристского продукта
52. Специфика и принципы сотрудничества в туризме.
53. Технология разработки тура
54. Мотивация персонала в российских туристических фирмах

Тестовые задания

Вариант I

1. Основные отличия туриста от экскурсанта:

- а) в организации посещения другой местности;
- б) в целях путешествия;
- в) в длительности путешествия.

2. Выездной туризм - это выезд с постоянного места жительства:

- а) за пределы города;
- б) за пределы страны на заработки;
- в) на экскурсию в соседний город.

3. Внутренний туризм - это путешествия:

- а) иностранных граждан по России;
- б) граждан России по странам СНГ;
- в) российских граждан по России.

4. Национальный туризм - это путешествия:

- а) по России иностранных граждан;
- б) по России иностранных граждан и иностранных туристов;
- в) по России российских граждан и выезд российских граждан за пределы страны.

5. Из каких источников финансируется инсентив-тур?

- а) из бюджета семьи;
- б) из бюджета государства;

в) из бюджета коммерческих структур.

6. Что считается началом туристского маршрута?

- а) выезд за пределы места постоянного пребывания;
- б) первая услуга, оказываемая на маршруте в соответствии с приобретенным у турфирмы пакетом услуг;
- в) дата полностью оплаченной покупки турпродукта.

7. Что считается окончанием туристского маршрута?

- а) возвращение на постоянное место пребывания;
- б) время пересечения государственной границы;
- в) последняя услуга, оказываемая на туристском маршруте турфирмой.

8. Международный туризм - это путешествия:

- а) иностранных граждан по России;
- б) граждан России по иностранным государствам;
- в) иностранных граждан по России и российских граждан за рубежом.

9. Социальный туризм - это путешествия:

- а) членов многодетных семей и инвалидов;
- б) лиц третьего возраста (пенсионеров);
- в) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды.

10. Самодеятельный туризм - это путешествия:

- а) организованные по экстремальным маршрутам;
- б) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;
- в) самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения.

11. Из каких источников может финансироваться эксклюзив-тур?

- а) из бюджета семьи;
- б) из бюджета коммерческих фирм;
- в) из бюджета государства.

12. Что относится к туроператорской деятельности в России?

- а) продвижение турпродукта;
- б) формирование турпродукта;
- в) реализация турпродукта;
- г) иная деятельность.

13. Что относится к турагентской деятельности?

- а) разработка нового турпродукта;
- б) деятельность по продвижению и реализации турпродукта, полученного от оператора.

14. Туристская путевка является документом:

- а) установленного образца;
- б) подтверждающим факт передачи туристского продукта;
- в) подтверждающим факт оказания туристских услуг.

15. Туристский ваучер - это документ установленного образца:

- а) подтверждающий факт передачи турпродукта;
- б) устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура;
- в) подтверждающий факт оказания услуг, входящих в состав тура.

16. Что входит в актив платежного баланса по статье «Туристские услуги/поездки»?

- а) поступления от продажи товаров и туристских услуг въездным туристам;
- б) суммы от приобретения туристских услуг и товаров выездными туристами в стране пребывания.

17. Какие из нижеперечисленных стран мира относятся к странам с положительным сальдо туристского баланса?

- а) Германия;
- б) Испания;
- в) Россия.

18. Какие из нижеперечисленных стран мира относятся к странам с отрицательным сальдо туристского баланса:

- а) Япония;
- б) США;
- в) Россия.

19. Назовите цели путешествия, применяемые в международной туристской практике:

- а)
- б)
- в)
- г)
- д)

20. Назовите цели путешествия, используемые в отечественной туристской практике:

- а)
- б)
- в)
- г)
- д)

21. Гостиница-это:

- а) специализированное средство размещения туристов;
- б) коллективное средство размещения туристов, имеющее не менее 10

номеров;

в) индивидуальное средство размещения туристов.

22. Категоризация гостиниц в России определяется:

а) разрядами проживания;

б) количеством звезд в сертификате качества;

в) иными показателями.

23. В каком каталоге средств размещения вниманию клиентов и работников туристической индустрии предлагается две классификации гостиниц:

а) Best Western;

б) Best Eastern;

в) UTS.

24. В каталогах каких российских туристических фирм дается собственная классификация гостиниц:

а) маршрутов компании «Роза ветров»;

б) корпорации «Академсервис»;

в) компании «Инна-тур».

25. Какой из каталогов средств размещения имеет специальное «Ценовое приложение»:

а) Best Western;

б) Best Eastern;

в) Universe Travel Service.

26. В каком из каталогов гостиниц категория отеля приводится в «звездах», а классификация отеля в знаках (T, ST, F, SF, D):

а) Best Eastern;

б) UTS;

в) Best Western.

27. В какой валюте указывается стоимость гостиничных услуг в каталоге туристической компании «Роза ветров»:

а) долл. США;

б) рублях;

в) валюте страны пребывания.

28. Что является минимальным и предельным элементом бронирования гостиничных услуг:

а) место (койко-место) в гостинице;

б) номер в гостинице;

в) другое.

29. В каком из известных каталогов средств размещения указывается тип завтрака, включенного в стоимость проживания:

а) в каталоге UTS;

- б) в каталоге Best Eastern;
- в) других каталогах.

30. Учитывается ли при определении стоимости гостиничного номера его определенное расположение, при котором из его окна или с балкона открывается определенный вид (на горы, на море и т.д.):

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

31. В каком из известных каталогов указывается официальная цена гостиничного номера отдельно для граждан России и СНГ и иностранных граждан:

- а) в каталоге Best Eastern;
- б) в каталоге Best Western.

32. Цена (тариф) розничной продажи услуг размещения - это:

- а) опубликованный гостиничный тариф;
- б) агентский тариф;
- в) корпоративный тариф.

33. Предоставление туристу гостиничного номера с повышением категории без взимания дополнительной платы - это:

- а) rack-rate;
- б) апгрейд;
- в) другое.

34. Занятие и освобождение номера туристом производится:

- а) в один расчетный час;
- б) в разное время;
- в) другое.

35. Какой расчетный час установлен в гостиницах «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»:

- а) 12 ч дня текущих суток по местному времени;
- б) 14 ч дня;
- в) иное.

36. В соответствии с Международным «Кодексом отношений между гостиницами и турагенствами», когда номер в гостинице должен быть предоставлен клиенту-туристу:

- а) в 12 ч дня;
- б) в 14 ч дня;
- в) не позднее 15 ч дня.

37. В соответствии с Международным «Кодексом отношений между гостиницами и турагенствами», когда номер в гостинице должен быть

освобожден клиентом-туристом:

- а) в 10 ч утра;
- б) в 12 ч дня;
- в) в 14 ч дня.

38. Условия расчетов за основные и дополнительные услуги в гостинице:

- а) наличными (cash) или чеком (cheque);
- б) кредитной картой;
- в) дисконтной картой.

39. Формированием туристского продукта (организацией тура, поездки) занимаются в РФ:

- а) турагенты;
- б) туроператоры;
- в) туристы.

40. В оптовой продаже турпродукта участвуют в РФ:

- а) турагенты;
- б) туроператоры;
- в) туристы.

41. В розничной продаже турпродукта участвуют в РФ:

- а) турагенты;
- б) туроператоры;
- в) туристы.

42. Розничная реализация турпродукта осуществляется:

- а) по договору-поручению;
- б) по договору комиссии;
- в) по договору о туристском обслуживании.

43. Полное и конкретное описание турпродукта приводится:

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

44. 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.

45. 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».

46. 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.

47. Какой вид транспорта в структуре выездного туристского потока граждан РФ (по данным 2001 г.) занимает первое место:

- а) воздушный;
- б) водный;
- в) сухопутный.

48. С помощью какого разряда транспортных средств осуществляется трансфер туристов:

- а) автобусы;
- б) автомобили;
- в) иные транспортные средства.

49. Что отличает автомобиль от автобуса:

- а) качество транспортного средства;
- б) вместимость;
- в) стоимость транспортировки.

50. Кто устанавливает базовые тарифы на перевозку пассажиров и багажа авиатранспортом:

- а) национальная туристская администрация (государство);
- б) компании-перевозчики;
- в) крупные туристские фирмы.

51. Кто устанавливает базовые тарифы на перевозку пассажиров и багажа железнодорожным транспортом:

- а) государство;
- б) компании-перевозчики;
- в) крупные туроператоры.

52. Перевозка авиапассажиров, условия покупки и возврата авиабилетов, ответственность компании регламентируется в России:

- а) Гражданским и Воздушным кодексами РФ;
- б) Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ»;
- в) международными документами и правилами.

53. Заключается ли договор воздушной перевозки при покупке туристом авиабилета:

- а) да;
- б) нет.

54. Что понимается под регулярными авиарейсами по расписанию:

- а) рейсы, указанные в официальных расписаниях полетов, публикуемых компаниями;
- б) чартерные рейсы;
- в) а) и б).

55. Назовите три основных класса обслуживания на борту авиасудна и их буквенные обозначения:

- а)
- б)
- в)

56. Приведите коды некоторых международных авиакомпаний и аэропортов, используемых в авиабилетах:

- а) «Аэрофлот - Российские международные авиалинии»;
- б) аэропорт «Шереметьево»;
- в) аэропорт «Домодедово».

57. 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.

58. 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.

59. Как называется в Гражданском кодексе РФ договор франшизы:

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

Вариант II

60. Клуб отдыха - это:

- а) коммерческая или некоммерческая организация, осуществляющая туроператорскую и турагентскую деятельность в сфере туризма;
- б) средство размещения;
- в) курорт.

61. Клубный отдых-это:

- а) отдых по системе timeshare в режиме разделенного времени;
- б) отдых, продолжительность которого зависит от количества баллов, кредитных очков или иных единиц измерения;
- в) а) и б).

62. Что является продуктом продажи в системе клубного отдыха в России:

- а) право на тур, предназначенное для реализации туристу;
- б) право на пользование в течение определенного времени средствами размещения и услугами клуба отдыха;
- в) право на часть собственности клуба отдыха.

63. Какое время пребывания в клубе (интервал) оплачивается покупателем клубного отдыха по системе «таймшер»:

- а) неделя, несколько недель;
- б) месяц;
- в) год;
- г) иное.

64. Что влияет на стоимость покупки клубного отдыха:

- а) интервал, сезон, тип блока размещения;
- б) престижность клуба отдыха;
- в) коммунальные и управленческие платежи;
- г) стоимость обмена отдыха;
- д) иное.

65. Минимальное время действия договора между продавцом и покупателем клубного отдыха:

- а) 99 лет;
- б) 3 года;
- в) 1 год.

66. Договор на клубный отдых вступает в силу:

- а) сразу после подписания продавцом и покупателем (сторонами);
- б) на следующий день после истечения определенного времени с момента подписания договора;
- в) через месяц после подписания договора,

67. Период охлаждения (по директиве Евросоюза):

- а) 10 дней;
- б) 14 дней;
- в) 30 дней.

68. Право на клубный отдых может быть продано членом клуба:

- а) любому лицу самим членом клуба отдыха;

- б) только по правилам, установленным клубом отдыха;
- в) продажа запрещена;
- г) иное.

69. Договор на клубный отдых :

- а) включает в себя существенные условия договора;
- б) действителен и без упоминания существенных условий договора;
- в) иное.

70. Через какое время после заключения договора на клубный отдых покупатель заносится в реестр членов клуба отдыха:

- а) сразу после подписания договора;
- б) не позднее одного месяца после подписания договора;
- в) по истечении «времени охлаждения».

71. Обмен отдыхом (на отдых в другом клубе) может быть произведен:

- а) самостоятельно членом клуба отдыха;
- б) только через обменную компанию;
- в) по договоренности между членами различных клубов отдыха.

72. Какие документы подтверждают право покупателя на отдых в клубе:

- а) путевка, ваучер;
- б) договор на клубный отдых;
- в) сертификат члена клуба.

73. Компания RCI - это:

- а) маркетинговая компания по продажам;
- б) компания по управлению курортами;
- в) компания по обменам.

74. Что входит в цену, уплаченную по заключенному с клубом отдыха договору:

- а) цена членства в RCI;
- б) цена за обмен места отдыха;
- в) управленческие и коммунальные взносы;
- г) стоимость клубного модуля (апартамента) в определенный сезон в определенном клубе.

75. Нужно ли дополнительно к стоимости таймшер-недели платить:

- а) за трансфер;
- б) визовое сопровождение;
- в) авиаперелет к месту отдыха;
- г) платить не надо.

76. В зависимости от чего классифицируются типы апартаментов клуба отдыха:

- а) от показателей максимальной вместимости;

- б) показателей максимальной комфортности;
- в) того и другого;
- г) других показателей.

77. Сколько спален в модуле Т-0:

- а) одна;
- б) две;
- в) спальни нет.

78. Каким цветом в каталоге RCI обозначается межсезонье (время между пиком сезона и несезоном):

- а) красным;
- б) синим;
- в) белым.

79. В каком регионе мира находится наибольшее количество модулей?

- а) США;
- б) Европа;
- в) Юго-Восточная Азия.

80. Что обязательно должен иметь клуб отдыха:

- а) лицензию на туроператорскую деятельность;
- б) сертификат соответствия безопасности оказываемых клубом услуг;
- в) сертификат соответствия качества оказываемых услуг;
- г) лицензию на деятельность по продаже прав на клубный отдых.

Вариант III

81. Что лицензируется в турбизнесе:

- а) качество предоставляемых туристу услуг;
- б) деятельность по организации внутреннего туризма;
- в) деятельность в сфере международного туризма.

82. Сертификат соответствия выдается:

- а) на туристскую деятельность;
- б) на гостиничную деятельность;
- в) на качество и безопасность туристских услуг.

83. Какой сертификат соответствия услуг является обязательным:

- а) сертификат соответствия безопасности туристских услуг;
- б) сертификат соответствия качества предоставленных гостиничных услуг;
- в) сертификат соответствия безопасности услуг гостиниц.

84. Что является объектом стандартизации услуг в туризме:

- а) туристская, гостиничная услуга;
- б) производственный процесс оказания услуги;
- в) турфирма, оказывающая услуги.

85. Государственное управление стандартизации в сфере туризма в РФ осуществляется:

- а) Правительством РФ;
- б) Госстандартом России;
- в) туристской индустрией.

86. Кто осуществляет государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов в туризме:

- а) государственный орган управления туризмом;
- б) Госстандарт России;
- в) турфирма.

87. Если международным договором РФ установлены иные правила, чем те, которые содержатся в законодательстве РФ о стандартизации, то применяются:

- а) правила международного договора;
- б) правила, установленные законодательством РФ;
- в) иные правила (по договору).

88. Может ли туристское предприятие установить свой стандарт предприятия?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

89. Стандарты туристского предприятия разрабатываются и утверждаются:

- а) государственным органом управления туризма в РФ;
- б) Госстандартом России;
- в) самим туристским предприятием.

90. Требования государственных стандартов РФ по безопасности туристских услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества посетителей являются обязательными для соблюдения:

- а) государственными органами управления туризмом;
- б) туристскими ассоциациями;
- в) всеми субъектами хозяйственной деятельности.

91. Требования стандартов туристского предприятия подлежат обязательному соблюдению:

- а) турпредприятиями, разработавшими свой стандарт предприятия;
- б) всеми субъектами хозяйственной деятельности;
- в) субъектами хозяйственной деятельности, в договорах с которыми на стандарт предприятия сделаны ссылки.

92. Распространяется ли стандартизация в сфере туризма на:

- а) термины и определения в туризме;
- б) классификацию типов туристских предприятий и видов их деятельности;
- в) содержание и формы информации клиента о турпродуктах.

93. Назовите хотя бы три стандарта (из числа названных в тексте) в сфере туристских услуг и услуг гостиниц:

- а)
- б)
- в)

94. Является ли «Общероссийский классификатор услуг населения» (ОКУН) нормативным документом для туристской отрасли?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

95. Чем подтверждается соответствие продукции и услуг требованиям государственных стандартов:

- а) рекламой турпродуктов и услуг в СМИ;
- б) маркировкой продукции и услуг знаком соответствия;
- в) иными действиями.

96. 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).

97. В каком нормативном документе по стандартизации указаны все группы продукции и услуг, предоставляемых гостиницами и ресторанами:

- а) в «Общероссийском классификаторе отраслей народного хозяйства» (ОКОНХ);
- б) в «Общероссийском классификаторе предприятий и организаций» (ОКПО);
- в) в «Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и услуг» (ОКДП).

98. В каком из государственных стандартов приведены требования к содержанию обязательной информации, приводимой в «Информационном листке к путевке туристского путешествия»:

- а) в ГОСТ Р «Проектирование туристских услуг»;
- б) в ГОСТ Р «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
- в) в ГОСТ Р «Туристские услуги».