



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Учебное пособие по дисциплине

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Авторы
Осипова Ю.В.,
Казьмина Л.Н.

Ростов-на-Дону, 2018

Аннотация

«Учебное пособие» предназначено для студентов очной и заочной форм обучения направлений 430302 «Туризм».

Авторы

к.ф.н., доцент кафедры «Сервис, туризм
и индустрия гостеприимства
Осипова Ю.В.

к.г.н., доцент кафедры «Сервис, туризм и
индустрия гостеприимства
Казьмина Л.Н.



СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ-----	4
2. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ-----	14
3. СОДЕРЖАНИЕ И ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ-----	20
4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ-----	23
5. СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКО-ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ-----	34
6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ-----	58
7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ-----	62
8. ВОПРОСЫ НА ЭКЗАМЕН ПО ДИСЦИПЛИНЕ-----	85
9. БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК-----	91
10. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ «ИНТЕРНЕТ» РЕСУРСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ-----	94
ПРИЛОЖЕНИЯ	

1. ВВЕДЕНИЕ

Современные тенденции в развитии туризма свидетельствуют о возрастании его влияния как на мировую экономику в целом, так и на экономику отдельных стран. Туризм представляет собой крупную агрегированную сферу национального хозяйства, деятельность которой, с одной стороны, направлена на удовлетворение специфических потребностей, возникающих у населения во время путешествия и отдыха, а с другой – может обеспечить подъем экономики региона при создании эффективной системы регулирования данной отрасли.

Мировая практика свидетельствует, что туристский бизнес по доходности и динамичности развития можно сравнивать с нефтегазодобывающей промышленностью и автомобилестроением.

Данная отрасль является благоприятной средой для функционирования предприятий малого бизнеса, способных развиваться без бюджетных ас-

сигнований, и перспективных для привлечения в широких масштабах и в короткие сроки иностранных инвестиций.

Помимо экономического эффекта туризм имеет и большое социальное значение, выраженное в рационализации использования свободного времени, заполнении его деятельностью, направленной на восстановление и расширенное воспроизводство духовных и физических сил человека.

Уникальность туризма заключается в его неограниченных возможностях удовлетворять разнообразные потребности человека, обеспечивая восстановление его жизненных сил, способствует развитию его культуры, информированности, знакомит с особенностями и достижениями других социальных и этнических культур и др. Для представителей туристской деятельности туризм – это область профессиональных контактов и интересов, для предпринимателей – сфера приложения капитала, включая широкую инвестиционную деятельность.

Туризм играет большую роль в расширении границ взаимопонимания и доверия между людьми разных религий и культур. Его деятельность не ограничивается торговлей товарами и услугами и поиском новых торговых партнеров – она направляется и на установление взаимоотношений между гражданами разных стран для сохранения мира.

Учитывая разностороннее влияние туризма, государственными актами Российской Федерации он признан одной из приоритетных отраслей экономики страны.

Государственное регулирование туристской деятельности в Российской Федерации осуществляется путем:

- определения приоритетных направлений развития туризма в Российской Федерации;
- нормативного правового регулирования в сфере туризма;
- разработки и реализации федеральных, отраслевых целевых и региональных программ развития туризма;

- содействия в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом туристских рынках;
- защиты прав и интересов туристов, обеспечения их безопасности;
- содействия кадровому обеспечению в сфере туризма;
- развития научных исследований в сфере туризма;
- стандартизации и классификации объектов туристской индустрии;
- формирования и ведения единого федерального реестра туроператоров (далее также - реестр);
- информационного обеспечения туризма;
- создания благоприятных условий для развития туристской индустрии;
- оказания государственных услуг в сфере туризма;
- взаимодействия с иностранными государствами и международными организациями в сфере ту-

ризма, в том числе через представительства федерального органа исполнительной власти в сфере туризма за пределами.

Приоритетными направлениями государственного регулирования туристской деятельности являются поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального и самодетельного туризма.

Учебная дисциплина «Технологии и организация операторских и агентских услуг» является важнейшей составляющей подготовки специалистов и бакалавров по специальности «Социально-культурный сервис и туризм» и направлении подготовки «Туризм».

Основания цель курса – формирование профессиональных знаний, умений и навыков будущих специалистов в области организации и технологии туристской деятельности.

Задачи курса:

- изучить принципы и методы организации туристской деятельности;
- усвоить методы планирования, мотивации и

- контроля в операторской и агентской деятельности;
- изучить законодательные и нормативные основы взаимодействия со всеми представителями туристского бизнеса и потребителями;
 - научить приемам анализа рынка и освоению новых туристских рынков;
 - познакомить с принципами и методами продвижения туристского продукта;
 - ознакомить с особенностями страховой деятельности в туризме;
 - сформировать представление об основах безопасности в туризме.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины.

Студент должен знать:

- понятие и основные отличия туроператорской и турагентской деятельности;
- функции туроператоров и турагентов, их классификацию;
- особенности взаимодействия туроператоров и турагентов;

- структуру туристской индустрии, современные тенденции ее развития в мире и в России;
- место и роль туроператоров и турагентов в структуре туристской индустрии туристского рынка;
- географию туроперейтинга;
- общую статистику различных типов и видов туризма в России и в мире;
- приоритетные направления развития бизнеса туроператоров и турагентов;
- организационно-правовые основы деятельности туроператоров и турагентов;
- процессы регулирования туристской деятельности на международном и государственном уровне;
- туристские организации;
- понятие туристского продукта;
- структуру, уровни и формы туристского продукта;
- основы проектирования и формирования ту-

ристского продукта;

- требования к качеству турпродукта;
- основы планирования туров, составления договорного плана;
- основы поиска, выбора партнеров – поставщиков туруслуг (транспортные предприятия, предприятия питания, средства размещения, экскурсионные организации и т.п.) и схем работы с ними;
- основы договорных отношений в туроператорской и турагентской деятельности с поставщиками и потребителями туруслуг;
- виды туристской документации;
- основы ценообразования в туроперейтинге, основы расчета окончательной цены туристского продукта;
- основы продвижения туристского продукта;
- основные этапы организации и осуществления туристского обслуживания;
- унификацию требований к информации и обслуживанию в современном туризме;

- особенности организации внутреннего, въездного и выездного туризма туроператорами;
- основные страны въездного и выездного туризма;
- распределение внутреннего, въездного и выездного туризма по целям поездок.

Студент должен уметь:

- анализировать основные тенденции развития индустрии туризма, выявлять проблемы и оценивать перспективы ее развития в России и за рубежом;
- анализировать и оценивать рекреационные ресурсы разных территорий и туристских центров России и зарубежья;
- определять перспективные страны выездного туризма;
- анализировать потребности туристов в турпродуктах и прогнозировать их возможные изменения;
- использовать полученную с помощью анализа и прогнозирования информацию для орга-

низации деятельности туроператоров и турагентов, разработки туристского продукта;

– применять полученные знания в процессе организации деятельности туроператоров и турагентов;

– пользоваться основными законодательными актами, правовыми и нормативными документами, регулирующими деятельность туроператоров и турагентов;

– формировать туристский пакет, тур;

– составлять схемы питания туристов;

– выбирать места размещения туристов;

– выбирать транспорт;

– выбирать экскурсионные организации;

– осуществлять обслуживание туристов согласно их требованиям, а также

требованиям нормативно-правовых документов;

– применять информационные технологии в туристской деятельности при разработке, реализации и продвижении туристского продукта;

- соблюдать этические и правовые нормы с учетом социальной политики государства, отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой в процессе организации деятельности туроператоров и турагентов;
- воспринимать культуру и обычаи других стран и народов.

2. ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Туристская деятельность – деятельность, связанная с организацией всех форм выезда людей с места постоянного жительства в оздоровительных целях, для удовлетворения познавательных интересов или в профессионально-деловых целях без занятия оплачиваемой деятельностью в местах временного пребывания.

Под понятием туристской деятельности, согласно Федеральному закону № 132 ФЗ «Об осно-

вах туристской деятельности Российской Федерации», понимается туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий. Эта деятельность осуществляется как на государственном уровне, так и на уровне отдельных туристских предприятий.

По сути своей туристские предприятия, являются своего рода посредниками между производителями туристских услуг (гостиницами, ресторанами, транспортными организациями и т.д.) и потребителями (туристами). В свою очередь, их деятельность – также услуга.

Туристские предприятия относятся к основным производственным единицам туризма. Потребность в них возникает там, где участник туризма желает обеспечить себя определенными условиями, которые он не может полностью приобрести самостоятельно или получает их с большими затратами времени и средств. Речь идет, главным образом, о следующих условиях:

– длительном пребывании вне

постоянного места жительства, вынуждающем туриста обеспечить себе определенные условия;

– поездках в особо интересные места с высоким уровнем посещаемости (она приводит к тому, что неизвестно, получит ли самостоятельно турист в данном месте определенные услуги, поэтому для него выгодней заранее обеспечить их при посредничестве туристского предприятия);

– поездках, цели которых могут быть достигнуты только при помощи туристской фирмы (определенные виды поездок, преимущественно в рамках международного туризма);

– путешествиях, охватывающих посещение многих мест, с использованием нескольких видов транспорта и т.п.

С точки зрения развития туризма роль туристских предприятий проявляется, прежде всего, в следующих возможностях:

- активного воздействия на средства размещения, предприятия питания, транспортные организации и другие составляющие туристской индустрии в плане повышения качества предоставляемых услуг и приспособления их деятельности к отдельным видам туризма;
- влияния на потоки посетителей в отдельные регионы и туристские центры, обеспечения более равномерного распределения посещаемости по всем территориям, пригодным для туризма, а также распределения посещаемости по времени с целью уменьшения воздействия фактора сезонности и оптимального использования туристской инфраструктуры;
- пропаганды туризма, привлечения к участию в путешествиях широких слоев населения.

В сфере туризма существует два основных вида предприятий, которые занимаются организацией туризма – это туроператор и турагент.

Под туроператорской деятельностью понимается деятельность по формированию, продвижению

и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее – туроператор);

Под турагентской деятельностью понимается деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – турагент) (ст.1. ФЗ № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

Туроператор выполняет посредническую и организаторскую деятельность. Посредничество осуществляется между туристом и исполнителями различных услуг. Другими словами туроператор осуществляет деятельность по заключению договоров с транспортными компаниями, предприятиями размещения и питания, экскурсионными бюро, объектами развлечения и т.д. Это особый вид деятельности, поскольку туроператор не просто совершает оптовые покупки каких либо услуг, но и формирует из них уникальных туристский продукт и уже именно его реализует на туристском рынке.

Под формированием туристского продукта по-

нимается составление упорядоченной и взаимосвязанной по срокам, целям, согласованной по стоимости и качеству совокупности услуг, образующих туристскую поездку (тур). Продвижение туристского продукта – комплекс мер, направленных на побуждение потенциального потребителя к приобретению этого продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, проспектов, буклетов и т.д.). Реализация туристского продукта потребителям осуществляется туроператором как напрямую, так и с помощью посредников (турагентов).

Деятельность туроператора и турагента, по сути, отличается только тем, что первый занимается не только продвижением и реализацией туристского продукта, но и его формированием. Именно в этом и заключается специфика деятельности туроператора, функции которого на рынке практически совпадают с деятельностью предприятий оптовой торговли.

В целях защиты прав и законных интересов граждан и юридических лиц осуществление туроператорской деятельности на территории Российской Федерации допускается юридическим лицом при наличии у него договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее также – финансовое обеспечение).

Таким образом, туроператор является организатором туристского продукта и берет на себя ответственность перед туристом за его исполнение.

3. СОДЕРЖАНИЕ И ОСНОВНЫЕ РАЗДЕЛЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Понятие и виды деятельности туроператоров и турагентов. Проектирование туров. Поставщики услуг. Объекты размещения. Транспортные компа-

нии. Экскурсионные и трансферные организации. Документация туристской фирмы. Документы туристов. Договор с клиентом – как основной документ туристской фирмы. Оптовая и розничная продажа туристских услуг, технологии продаж. Характеристика рынка выездного туризма. Характеристика объектов размещения за рубежом. Региональные особенности развития и функционирования объектов размещения. Организация питания туристов за рубежом. Различия организационных форм питания (полупансион, полный пансион, «всё включено» и др.) в условиях прибрежных, городских и других форм размещения. Организация экскурсионной деятельности за рубежом. Организация и работа представительств туристских компаний за рубежом. Характеристика основных международных въездных потоков. Особенности российского туристского продукта. Виды предлагаемых и реализуемых программ.

Создание привлекательного туристского продукта. Основные параметры и условия, формиру-

ющие образ территорий, привлекательный для организации въездного туризма (безопасность, уровень сервиса, насыщенность туристскими объектами, состояние объектов, состояние инфраструктуры). Имидж территории. Особенности проектирования туров с учетом социально психологических особенностей иностранных туристов. Российские национальные праздники как основа анимационных программ в экскурсионном и других видах въездного туризма. Основы туроперейтинга во внутреннем туризме. Паспортные формальности. Визовые формальности. Таможенные формальности. Медицинские формальности. Основы страхования в туризме. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры. Порядок ввоза и вывоза культурных ценностей на территорию и с территории РФ. Особенности оформления документации при въезде иностранных туристов в РФ.

4. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ

ЛЕКЦИЯ № 1.

**ТЕМА: ВВЕДЕНИЕ В ДИСЦИПЛИНУ:
ПРЕДМЕТ, СОДЕРЖАНИЕ, ЗАДАЧИ КУРСА**

План:

1. Предмет курса «Технологии и организация деятельности туристской индустрии: Технологии и организация операторских и агентских услуг».
2. Содержание курса.
3. Задачи курса.
4. Источники литературы.
5. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 2.

ТЕМА: ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ВИДЫ ПРЕДПРИЯТИЙ В ТУРИЗМЕ

План:

1. Понятие и виды туристской деятельности.
2. Технологии в туризме.
3. Роль и место туристских фирм в организации туристских поездок.
4. Виды туроператоров.
5. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 3.

ТЕМА: РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. ОРГАНИЗАЦИОННО- ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ РАБОТЫ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ.

План:

1. Современная структура управления туризмом в Российской Федерации.
2. Структура Федерального агентства по туризму.
3. Органы управления в сфере туризма субъектов Российской Федерации.
4. Нормативно-методическая база в сфере туризма: законы, ГОСТы, классификаторы.
5. Организационно-правовые формы туристских предприятий.
6. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 4.

ТЕМА 4. ТУРОПЕРАТОР КАК СУБЪЕКТ ТУРИСТСКОГО РЫНКА

План:

1. Основные функции туроператоров-субъектов туристской индустрии.
2. Технология работы туроператора по направлению.
3. Технология работы туроператора по приему.
4. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 5.

ТЕМА: МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ТУРИСТСКОГО РЫНКА

План:

1. Специфика маркетингового исследования и анализа конкурентной среды.
2. Особенности сегментирования туристского рынка.
3. Определение фокус-группы.
4. Дифференциация предложений туроперато-

- ров на конкурентном туристском рынке.
5. Позиционирование туров и туроператоров.
 6. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 6.

ТЕМА: ТУР-ПРОЕКТИРОВАНИЕ И ТУР-ПЛАНИРОВАНИЕ ТУРА. ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

План:

1. Порядок проектирования тура согласно ГОСТ Р 50681 – 2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
2. Технологическая (маршрутная) документация туристского предприятия.
3. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 7.

ТЕМА: ТЕХНОЛОГИЯ РАЗРАБОТКИ УСЛУГ «ТУРИСТСКОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ», «ТУРИСТСКИЙ ПОХОД» И «ЭКСКУРСИЯ»

План:

1. Последовательность проектирования туристских услуг.
2. Проектирование услуги «Туристское путешествие».
3. Проектирование услуги «Туристский поход».
4. Проектирование услуги «Экскурсия».
5. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 8.

ТЕМА: КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ (ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ) К ОСНОВНЫМ ДОЛЖНОСТЯМ РАБОТНИКОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

План:

1. Трудовые ресурсы туристской организации.

2. Профессиональные стандарты для туризма.
3. Должностная инструкция: понятие и правила составления.
4. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 9.

ТЕМА: ОСНОВЫ ДОГОВОРНЫХ ОТНОШЕНИЙ В ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

План:

1. Нормативно-методическая база регулирования контактно-договорных взаимоотношений в туризме.
2. Сущность и структура типовых договоров.
3. Договора с поставщиками туристских услуг.
4. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 10.

ТЕМА: ОСОБЕННОСТИ РАЗРАБОТКИ ТУРИСТСКОЙ ПРОГРАММЫ

План:

1. Понятие и основы для разработки туристской программы.
2. Основные этапы разработки туристской программы.
3. Принципы современного программного обслуживания.
4. Классификация туристских программ обслуживания.
5. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 11.

ТЕМА: ЭТАПЫ И МЕТОДИКА ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ТУРИСТСКОГО МАРШРУТА

План:

1. Туристские маршруты: понятие, основные принципы организации.

2. Классификация маршрутов и обязательные требования по организации путешествий по ним.
3. Последовательность разработки и утверждения туристского маршрута.
4. Этапы и методика организации и проведения туристского маршрута
5. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 12.

ТЕМА: ТЕХНОЛОГИИ ПРОДВИЖЕНИЯ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

План:

1. Формирование сбытовой сети.
2. Основы рекламы туристского продукта.
3. Стимулирование продажи и пропаганда туристского продукта.
4. Участие в выставках.
5. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 13.

ТЕМА: СТРАХОВАНИЕ В ТУРИЗМЕ

План:

1. Виды страхования в системе туризма.
2. Страхование при осуществлении туристской деятельности.
3. Страховое и медицинское обеспечение путешествий.
4. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 14.

ТЕМА: ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

План:

1. Прямые и косвенные издержки турпредприятия.
2. Расчет себестоимости турпродукта.
3. Определение цены турпродукта и доходов от его реализации: основные экономические показатели.

ЛЕКЦИЯ № 15.

ТЕМА: ОРГАНИЗАЦИЯ И КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ТУРИЗМЕ

План:

1. Требования к качеству обслуживания.
2. Общие требования к туристским услугам и система качества в туризме.
3. Стратегии и менеджмент обслуживания.
4. Система качества в туризме: ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».
5. Контрольные вопросы.

ЛЕКЦИЯ № 16.

ТЕМА: ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТУРОПЕРЕЙТИНГЕ

План:

1. Понятие и основные направления автоматизации туроперейтинга.
2. Программное обеспечение российских и за-

- рубежных разработчиков.
3. Продвижение туристского продукта через «Интернет».
 4. Электронные системы бронирования.
 5. Технология бронирования туров через «Интернет».
 6. Контрольные вопросы.

5. СОДЕРЖАНИЕ СЕМИНАРСКО-ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

ЗАНЯТИЕ № 1.

ТЕМА: ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Задание:

В компьютерной программе «Power Point»



выполнить презентацию по вопросам:

1. Пользуясь Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» **дать определение понятиям:**

- «Туристская деятельность»;
- «Туристский продукт»;
- «Туроператорская деятельность»;
- «Турагентская деятельность».

2. По средствам массовой информации (Ростовский туристический портал <http://travelrostov.ru/polezno/turoperatory-rostova-nadonu-katalog> и Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) Единый федеральный реестр туроператоров <http://reestr.russiatourism.ru/>).

Выбрать туроператора работающего на Ростовском туристском рынке, изучить и представить информацию о туроператоре согласно плана:

- Сокращенное фирменное наименование.
- Реестровый номер.
- Способ финансового обеспечения.
- Размер финансового обеспечения.

- Срок действия финансового обеспечения.
- Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение.
- Сфера туроператорской деятельности: (туризм международный, внутренний и т.д.).
- Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров.
- Адреса (места нахождения) офисов в Ростове-на-Дону.
- Основные географические направления туроперейтинга.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [Электронный ресурс]/
<http://www.russiatourism.ru/rubriki/1124140405/>.
2. Федеральное агентство по туризму (Росту-

ризм) Единый федеральный реестр туроператоров <http://reestr.russiatourism.ru/>.

3. Туроператоры Ростова-на-Дону. Каталог [Электронный ресурс]
<http://travelrostov.ru/polezno/turoperatory-rostova-na-donu-katalog/>.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2.

ТЕМА: МИССИЯ ТУРИСТСКОЙ ФИРМЫ. ПРЕЗЕНТАЦИЯ РЕКЛАМНО- ИНФОРМАЦИОННОГО КАТАЛОГА ТУРФИРМЫ

Вопросы:

1. Что такое миссия туристской организации?
2. Чьи интересы должны стоять на первом месте при установлении цели и определении миссии туристского предприятия?
3. Может ли быть получение прибыли главной целью миссии?

4. Что такое каталог туроператора, и в каких целях он выпускается?
5. Каковы рекомендации по заголовку каталога?
6. Какие имеются виды каталогов?
7. Назовите основные требования, предъявляемые к каталогу туроператора?
8. Чем характеризуется степень информированности каталога?
9. Что определяет удобство пользования каталогом?

Практическое задание:

Подберите несколько каталогов и буклетов разных туроператоров.

Проанализируйте вступительные тексты, выделите и сформулируйте конкретную миссию каждого туроператора, сравните их, ответив на следующие вопросы:

1. Какова главная цель туристской организации?

2. На какие факторы своего продукта опирается компания в конкурентной борьбе?
3. Чем в рекламном тексте это иллюстрируется?
4. На какого потребителя ориентируется компания?
5. Какова философия компании в части обслуживания клиентов?

Подготовить доклады (на примере туристской фирмы по выбору студента):

1. Генеральные каталоги и требования к ним.
2. Служебные каталоги и требования к ним.
3. Презентация рекламно-информационного каталога турфирмы.

Рекомендуемая литература:

1. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст]: учебник / Е. Н. Ильина. – М.: ФиС, 2008. - 241 с
2. Ильина Е.П. Туроперейтинг: стратегия и фи-

- нансы. [Текст]: Учебник М.: Финансы и статистика, 2004. – 192 с.
3. Сухов Р.И. Организация работы туристического агентства: Учебное пособие. – М.; ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: изд. Центр «МарТ», 2005.
4. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг / [Текст]: – Москва: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2004 – 416 с.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3.

ТЕМА: РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.

Практическое задание:

1. Изучить и подготовить доклады по содержанию Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред.03.05.2012 г.):

1. **Глава 1.** Общие положения

2. **Глава 2.** Государственное регулирование туристской деятельности
3. **Глава 3.** Права и обязанности туриста
4. **Глава 4.** Особенности формирования, продвижения и реализации туристского продукта.
5. **Глава 5.** Объединения туроператоров и турагентов, объединения туристов.
6. **Глава 6.** Туристские ресурсы Российской Федерации.
7. **Глава 7.** Безопасность туризма.
8. **Глава 7.1.** Финансовое обеспечение.
9. **Глава 8.** Международное сотрудничество.
10. **Глава 9.** Заключительные положения.

2. В компьютерной программе «Power Point»



выполнить презентацию на тему: «Государственное регулирование туристской деятельности РФ»:

- «Структура Федерального агентства по туризму»;

– «Органы управления в сфере туризма субъектов Российской Федерации».

3. Выполнить рефераты на тему «Основные функции в области туризма»:

1. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм).
2. Министерство иностранных дел РФ.
3. Министерство внутренних дел РФ.
4. Федеральная миграционная служба.
5. Федеральная служба безопасности.
6. Федеральная таможенная служба.

Основные Интернет ресурсы для подготовки:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [Электронный ресурс]/ <http://www.russiatourism.ru/rubriki/1124140405/>.

2. Официальный сайт Федерального агентства

по туризму Министерства культуры Российской Федерации. Об агентстве. Структура Ростуризма. [Электронный ресурс]/ <http://www.russiatourism.ru/>

3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры Российской Федерации. Туризм в России. [Электронный ресурс]/ <http://www.russiatourism.ru/rubriki/1124140234/>.

Рекомендуемая литература:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст]: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2011. 280с.
2. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст]: – Москва: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2004 – 416 с.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 13.

ТЕМА: СТРАХОВАНИЕ ТУРИСТОВ: ОСНОВНЫЕ ВИДЫ И ОСОБЕННОСТИ СТРАХОВАНИЯ

Вопросы:

1. Основные факторы риска, с которыми могут встретиться туристы.
2. Наиболее существенные биологические факторы риска, представляющие угрозу здоровью туристов на внутренних российских маршрутах.
3. Методы контроля безопасности обслуживания туристов.
4. Законодательные и нормативные акты сферы страхования в туризме.
5. Виды страхования в туризме.
6. Страны высокой опасности заражения инфекционными заболеваниями.

Рекомендуемая литература:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст]: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2011. 280с.
2. Грачева О.Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта [Текст]: Уч. Практическое пособие/ О.Ю. Грачева и др.– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и к», 2009. – 276 с.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 14.**ТЕМА: ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РАСЧЕТ
СТОИМОСТИ ТУРА*****Вопросы:***

1. Какие экономические показатели тура являются основными?
2. Перечислить составляющие себестоимости тура.

Практическое задание:

Рассчитать себестоимость тура (тур составленный студентом на семинарском занятии № 5) по образцу:

Стоимость проживания за весь тур находится путем умножения стоимости проживания за одни сутки на количество ночевочек по формуле:

$$R_{np.m.} = R_{np.c.} * N_{ноч.},$$

где $R_{np.c.}$ — стоимость проживания в сутки;

$N_{ноч.}$ — количество ночевочек в гостинице.

В составе тургруппы могут быть туристы, которые выберут вариант размещения с ребенком или с третьим взрослым в номере. В этом случае, при наличии скидок (сезонных, на ребенка, при размещении третьего взрослого в номере и т.д.), полная стоимость проживания с учетом скидки будет определяться по формуле:

$$R_{np.ск.} = R_{np.} * (100\% - C_{ск.}) / 100,$$

где $R_{np.}$ — полная стоимость проживания;

$C_{ск.}$ — величина скидки в процентах.

При организации питания туристов могут применяться системы питания: полный пансион (завтрак, обед, ужин), полупансион (завтрак и обед или обед и ужин), только завтрак.

Расчет цены питания одного туриста проводится путем суммирования стоимости комплексного обеда и завтрака (ужина).

Стоимость перевозки зависит от вида используемого транспорта и условий его предоставления.

При поездках внутри России или в сопредельные государства на расстояния до 300 – 400 км чаще всего используется автобусный транспорт, который может принадлежать турфирме или арендоваться у автотранспортного предприятия. Арендная плата может быть двух видов: почасовая или покилометровая.

Если данный туристский маршрут выполняется нерегулярно, то транспорт целесообразнее использовать по разовым заказам, если же тур совершается регулярно в течение какого-то периода времени, то транспорт целесообразнее использовать на

основании долгосрочных договоров между турфирмой и автотранспортным предприятием. Стоимость арендной платы складывается из суммы оплаты проезда в каждый населенный пункт тура.

Общая стоимость арендной платы туристского автобуса отражается в таблице 1.

Таблица 1. – Стоимость аренды туристского автобуса

Населенный пункт	Затраты на аренду автобуса, руб.
ИТОГО	

Подсчитав общую стоимость транспортной услуги за весь тур, определяем стоимость перевозки одного туриста за время действия аренды по формуле:

$$R_{пер.}^1 = R_{ар} / N_{тур} ,$$

где $R_{ар}$ – стоимость аренды автобуса (полная);

$N_{тур}$ — количество туристов в группе.

В случае разрабатываемого тура экскурсионной направленности в стоимость обязательно входит оплата экскурсионных услуг, которая не зависит от количества туристов в группе. Экскурсоводом может быть и руководитель туристской группы, но полноценнее экскурсию сможет провести штатный работник объекта экскурсионного показа.

Стоимость экскурсионных услуг отражается в таблице 2.

Таблица 2. – Стоимость экскурсионного обслуживания

Населенный пункт	Экскурсионные объекты	Затраты на услуги экскурсоводов, руб.

Стоимость экскурсий в расчете на одного туриста определяется по формуле:

$$R_{\text{экск}}^I = R_{\text{ар}} * N_{\text{тур}},$$

где $R_{\text{ар}}$ — стоимость экскурсии (полная);

$N_{\text{тур}}$ — количество туристов в группе.

В полную стоимость тура входят комиссионные турагентам в виде процента к общей стоимости тура, а также затраты на руководителя туристской группы.

Расходы на руководителя группы определяются по формуле:

$$R_{p.zp.} = (R_{np.p.z.} + R_{пит.p.z.} + R_{ком.p.z.} + R_{стр.}) / N_{тур},$$

где $R_{np.z.}$ — затраты на проживание руководителя группы;

$R_{пит.p.z.}$ — затраты на питание руководителя группы;

$R_{КОМ.РГ.}$ — затраты на оплату командировочных руководителя группы;

$R_{стр.}$, — затраты на оплату страховки руководителя группы;

$N_{тур}$ - количество туристов в группе.

Таким образом, на основании затрат на туристское обслуживание рассчитаем себестоимость тура на одного туриста путем суммирования всех стоимостей, отнесенных на одного туриста по формуле:

$$S_{т.} = R_{пр.} + R_{лит} + R_{пер.} + R_{экс.} + R_{р.э.}$$

Рекомендуемая литература:

1. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг
/[Текст]: – Москва: ИКЦ «МарТ», Ростов
н/Д: Издательский центр «МарТ», 2004 – 416
с.
2. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация
деятельности [Текст]: учебник / Е. Н. Ильина.
– М.: ФиС, 2008. - 241 с.
3. Трегулова, Н.Г. Методические рекомендации
к выполнению экономической части выпуск-
ной работы для студентов специальности
101103 «Социально-культурный сервис и ту-
ризм» специализации «Туризм» / Н.Г. Трегу-
лова, - Шахты: Изд-во ЮРГУЭС, 2005. – 20с.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 15.

ТЕМА: СТРАТЕГИЯ И МЕНЕДЖМЕНТ ОБСЛУЖИВАНИЯ. ПРОГРАММНЫЙ ТУРИЗМ КАК ОСНОВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ.

Вопросы:

1. Сущность и основные составляющие менеджмента обслуживания в туроперейтинге.
2. Как вы понимаете неосвязаемость и непостоянство туристских услуг?
3. Какой стиль обслуживания клиентов вы предпочтете, находясь на рабочем месте в турфирме? Каковы его основные проявления? В чем его преимущество перед другими известными вам стилями обслуживания?
4. Представьте, что на пятизвездном турецком курорте, работающем по системе all inclusive, вам в составе анимационной бригады необходимо разработать принципиально новую

вечернюю программу для русских туристов.

Что вы предложите?

5. Где и каким образом формируется коммуникативный опыт сотрудников турфирмы?

Рекомендуемая литература:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст]: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2011. 280с.
2. Грачева О.Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта [Текст]: Уч. Практическое пособие/ О.Ю. Грачева и др.– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и к», 2009. – 276 с.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 16.

ТЕМА: ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Контрольные вопросы и задания:

1. Сущность туристских формальностей:

1.1 паспортные формальности (виды паспортов);

визовые формальности

– (виды виз);

– (особенности оформления виз в некоторые страны);

– (визовые ограничения);

1.3 таможенные формальности;

1.4 санитарные (медицинские формальности).

2. Роль ВТО в упрощении туристских формальностей.

3. Роль туристского предприятия при соблюдении туристских формальностей?

Практическое задание:

На дом в компьютерной программе «Power



Point» выполнить презентации на тему:

- «Страны единого визового пространства Шенгенского соглашения»;
- «Виды паспортов»;
- «Визовые формальности: виды и особенности оформления виз».

Рекомендуемая литература:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст]: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2011. 280с.
2. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме [Текст]: М: Финансы и статистика, 2004. - 144 с.
3. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. [Электронный ресурс]:
http://tourlib.net/books_tourism/marinin.htm

4. Электронные системы бронирования.
5. Технология бронирования туров через Интернет.

Рекомендуемая литература:

1. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг / [Текст]: – Москва: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2004 – 416 с.
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность / [Текст]: Учебник / Под общ. ред. проф. Ж.А.Романовича. – 2-е изд. – М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. – 268 с.

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ

Итоговая контрольная работа

(Студент выполняет один из трех вариантов.

Тема фиксируется по выбору студента).

***Тема № 1:* «Ведущие туроператоры России».**

Выполняется в соответствии с планом:

- Фирменное наименование туроператора.
- Краткая историческая справка.
- Сведения об учредителях туроператора.
- Руководитель туроператора.
- Адреса (места нахождения) головных офисов.
- Адреса (места нахождения) структурных подразделений.
- Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Сфера туроператорской деятельности: (туризм международный, внутренний и т.д.).

- Размер финансового обеспечения.
- Сведения о членстве в объединении туроператоров.
- Размер вноса в компенсационный фонд объединения туроператоров.
- Основные географические направления туроперейтинга.
- Турагенты-партнеры.

Тема № 2: «Анализ предложений Ростовских туроператоров».

Выполняется в соответствии с планом:

- Статистика туроператоров Ростова-на-Дону.
- Перечень основных крупных туроператоров Ростова-на-Дону.
- Адреса (места нахождения) головных офисов в Ростове-на-Дону.
- Официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Сфера туроператорской деятельности: (ту-

ризм международный, внутренний и т.д.).

- Размер финансового обеспечения.
- Сведения о членстве в объединении туроператоров.
- Размер вноса в компенсационный фонд объединения туроператоров.
- Основные географические направления туроперейтинга.
- Основные виды туризма.
- Сезонность туристских предложений по географическим направлениям и видам туризма.
- Эксклюзивные предложения туроператоров.
- Авиакомпании-партнеры.
- Страховые компании-партнеры.
- Турагенты-партнеры.
- Рейтинг туроператоров.

Тема №3: «Анализ предложений Ростовских турагентов».

Выполняется в соответствии с планом:

- Статистика турагентов Ростова-на-Дону.
- Перечень основных крупных турагентов Ростова-на-Дону.
- Адреса (места нахождения) головных офисов в Ростове-на-Дону.
- Официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Сфера туроператорской деятельности: (туризм международный, внутренний и т.д.).
- Основные географические направления туроперейтинга.
- Основные виды туризма.
- Сезонность туристских предложений по географическим направлениям и видам туризма.
- Эксклюзивные предложения турагентов.
- Туроператоры-партнеры.
- Рейтинг турагентов.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. Федеральный закон от 27.07.2007 № 207-ФЗ «О защите прав туриста»

24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

[Электронный ресурс]/

<http://www.russiatourism.ru/rubriki/1124140405/>.

2. Туроператоры Ростова-на-Дону. Каталог

[Электронный ресурс]/

<http://travelrostov.ru/polezno/turoperatory-rostova-na-donu-katalog/>.

3. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) Единый федеральный реестр туроператоров <http://reestr.russiatourism.ru/>).

4. TurProfi.ru – портал для турагента [Электронный ресурс]/

<http://rostov.turprofi.ru/news/aview>

7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ДЛЯ СТУДЕНТОВ ЗАОЧНОГО ОТДЕЛЕНИЯ

*Контроль знаний для студентов заочной
формы обучения:*

1. Выполнение презентации на тему «Специфика туроператорской деятельности».
2. Выполнение итоговой контрольной или курсовой работы (согласно учебного рабочего плана).
3. Подготовка к зачетным и экзаменационным вопросам.

ЗАДАНИЕ 1.

**Презентация на тему: «СПЕЦИФИКА
ТУРОПЕРАТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Задание:

В компьютерной программе «Power Point»



выполнить презентацию по вопросам:

1. Пользуясь Федеральным законом № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» дать определение понятиям:

- «Туристская деятельность»;
- «Туристский продукт»;

- «Туроператорская деятельность»;
- «Турагентская деятельность».

2. По средствам массовой информации (Ростовский туристический портал <http://travelrostov.ru/polezno/turoperatory-rostova-nadonu-katalog> и Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) Единый федеральный реестр туроператоров <http://reestr.russiatourism.ru/>).

выбрать туроператора работающего на Ростовском туристском рынке, изучить и представить информацию о туроператоре согласно плана:

- Сокращенное фирменное наименование.
- Реестровый номер.
- Способ финансового обеспечения.
- Размер финансового обеспечения.
- Срок действия финансового обеспечения.
- Наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение.
- Сфера туроператорской деятельности: (туризм международный, внутренний и т.д.).

- Дата и номер приказа Ростуризма о внесении сведений в единый федеральный реестр туроператоров.
- Адреса (места нахождения) офисов в Ростове-на-Дону.

ЗАДАНИЕ 2.

Итоговая контрольная работа

(Студент выполняет один из трех вариантов.

Тема фиксируется по выбору студента).

Вариант 1.

Тема: «Ведущие туроператоры России».

Выполняется в соответствии с планом:

- Фирменное наименование туроператора.
- Краткая историческая справка.
- Сведения об учредителях туроператора.
- Руководитель туроператора.
- Адреса (места нахождения) головных офисов.
- Адреса (места нахождения) структур-

ных подразделений.

- Официальный сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Сфера туроператорской деятельности: (туризм международный, внутренний и т.д.).
- Размер финансового обеспечения.
- Сведения о членстве в объединении туроператоров.
- Размер взноса в компенсационный фонд объединения туроператоров.
- Основные географические направления туроперейтинга.
- Турагенты-партнеры.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [Электронный ресурс]/
<http://www.russiatourism.ru/rubriki/1124140405/>.

2. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) Единый федеральный реестр туроператоров <http://reestr.russiatourism.ru/>).
3. TurProfi.ru – портал для турагента [Электронный ресурс]
<http://rostov.turprofi.ru/news/aview>

Вариант 2.

Тема: «Анализ предложений Ростовских туроператоров».

Выполняется в соответствии с планом:

- Статистика туроператоров Ростова-на-Дону.
- Перечень основных крупных туроператоров Ростова-на-Дону.
- Адреса (места нахождения) головных офисов в Ростове-на-Дону.
- Официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Сфера туроператорской деятельности: (туризм международный, внутренний и т.д.).

- Размер финансового обеспечения.
- Сведения о членстве в объединении туроператоров.
- Размер вноса в компенсационный фонд объединения туроператоров.
- Основные географические направления туроперейтинга.
- Основные виды туризма.
- Сезонность туристских предложений по географическим направлениям и видам туризма.
- Эксклюзивные предложения туроператоров.
- Авиакомпании-партнеры.
- Страховые компании-партнеры.
- Турагенты-партнеры.
- Рейтинг туроператоров.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

[Электронный ресурс]/

<http://www.russiatourism.ru/rubriki/>-

[1124140405/](http://www.russiatourism.ru/rubriki/1124140405/).

2. Туроператоры Ростова-на-Дону. Каталог

[Электронный ресурс]/

[http://travelrostov.ru/polezno/turoperatory-](http://travelrostov.ru/polezno/turoperatory-rostova-na-donu-katalog/)

[rostova-na-donu-katalog/](http://travelrostov.ru/polezno/turoperatory-rostova-na-donu-katalog/).

3. TurProfi.ru – портал для турагента [Элек-

тронный ресурс]/

<http://rostov.turprofi.ru/news/aview>

Вариант 3.

Тема: «Анализ предложений Ростовских турагентов».

Выполняется в соответствии с планом:

- Статистика турагентов Ростова-на-Дону.
- Перечень основных крупных турагентов Ростова-на-Дону.
- Адреса (места нахождения) головных офисов в Ростове-на-Дону.

- Официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
- Сфера туроператорской деятельности: (туризм международный, внутренний и т.д.).
- Основные географические направления туроперейтинга.
- Основные виды туризма.
- Сезонность туристских предложений по географическим направлениям и видам туризма.
- Эксклюзивные предложения турагентов.
- Туроператоры-партнеры.
- Рейтинг турагентов.

Рекомендуемые информационные ресурсы:

1. Туроператоры Ростова-на-Дону. Каталог [Электронный ресурс]/
<http://travelrostov.ru/polezno/turoperatory-rostova-na-donu-katalog/>.
2. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) Единый федеральный реестр туроператоров

<http://reestr.russiatourism.ru/>).

3. TurProfi.ru – портал для турагента [Электронный ресурс]/

<http://rostov.turprofi.ru/news/aview>.

Требования к выполнению контрольной работы

Контрольная работа выполняется в 1 экземпляре печатным способом на пишущей машинке или с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм) по ГОСТ 9327 через полтора интервала, шрифт Times New Roman, размер букв шрифта 14. Текст печатается с абзацами, заголовки и подзаголовки отделяются от основного текста сверху и снизу пробелом в 3 интервала и печатаются строчными буквами.

При оформлении контрольных работ гуманитарного профиля необходимо соблюдать следующие размеры полей:

правое – 10 мм,

левое – 30 мм,

верхнее – 20 мм.

нижнее – 20 мм.

В состав контрольной работы в обязательном порядке должны быть включенными следующие структурные элементы:

- 1) титульный лист (титульные листы контрольных работ должны быть изготовлены типографским способом или с применением печатающих устройств вывода ЭВМ);
- 3) содержание (где четко изложены названия глав, параграфов с указанием страниц);
- 4) введение: цель, задачи, предмет исследования, объект исследования;
- 5) основная часть (главы и параграфы);
- 6) выводы и рекомендации;
- 7) библиографический список (включает в себя пособия, справочники, каталоги, прейскуранты, стандарты, инструкции, альбомы, статьи, патенты, иностранные источники, в порядке их появления в тексте);
- 8) приложения (фотографии и информативная до-

кументация).

Номер листа проставляется в центре нижней части листа без точки. На титульном листе номер не проставляется.

**Контрольная работа должна быть объемом:
10÷15 листов текста.**

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

**(Тема курсовой работы фиксируется
индивидуально)**

1. Роль и место туристских фирм в организации туристских поездок.
2. Основные функции туроператоров-субъектов туристской индустрии.
3. Технология и организация туроператорской деятельности.
4. Технология и организация турагентской деятельности.
5. Технология и организация работы туропера-

- тора по туристскому направлению.
6. Технология и организация работы туроператора по въездному туризму.
 7. Технология и организация работы туроператора по выездному туризму.
 8. Технология и организация работы туроператора по внутреннему туризму.
 9. Технология и организация приёма и обслуживание иностранных туристов.
 10. Стратегии и менеджмент обслуживания потребителей туристских услуг.
 11. Общие требования к туристским услугам и система качества в туризме.
 12. Трудовые ресурсы: профессиональные стандарты и квалификационные требования к работникам туристской индустрии.
 13. Договорные отношения в туроперейтинге.
 14. Технология разработки и продвижения туристского продукта.
 15. Программный туризм – основа и принципы современного обслуживания туристов.

16. Стратегия и менеджмент обслуживания: требования к качеству обслуживания потребителей туристских услуг.
17. Классификация маршрутов и обязательные требования по организации путешествий по ним.
18. Классификация туристских программ обслуживания и свойства туристского продукта.
19. Классификация и профиль работы туроператора.
20. Кадровое обеспечение туроператоров и турагентов.
21. Технология создания турпродукта и предреализационных процессов в сфере туризма.
22. Технология и организация туристских маршрутов сопровождаемых руководителем группы.
23. Культура, формы и стили обслуживания туристов.
24. Информационные и сервисные услуги Интернета и программные комплексы, исполь-

зуемые в туризме.

25. Организация приема и обслуживания туристов принимающими компаниями.
26. Правила обеспечения безопасности туристских перевозок.
27. Технология и особенности разработки автобусных туров.
28. Организация железнодорожных перевозок в туризме.
29. Технология и организация морских и речных круизов.
30. Технология и особенности организации туристских авиаперевозок.
31. Технология и особенности разработки лечебных и оздоровительных туров.
32. Технология и особенности разработки познавательных туров.
33. Технология и особенности разработки паломнических туров.
34. Технология и особенности разработки экологических туров.

35. Технология и особенности разработки событийных туров.

Требования к выполнению курсовой работы

Курсовая работа должна в краткой и четкой форме раскрывать творческий замысел работы, постановку задачи, выбор и обоснование принципиальных решений, содержать описание методов исследования, проведенных экспериментов, анализ результатов работы и выводы.

Курсовая работа включает в себя текстовой материал, схемы, таблицы, диаграммы, рисунки.

Тема курсовой работы определяется согласно индивидуального списка курсовых работ, закрепленных за студентом.

Курсовая работа должна быть объемом: **30÷35 листов** (приложения в объем работы не включаются).

Материал размещают следующим образом:

- титульный лист (не нумеруется);

- содержание (номер стр. 2);
- введение (номер стр. 3);
- основная часть, включающая изложение разделов, предусмотренных заданием;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (фото, таблицы, карты, рисунки, видеоматериалы).

Иллюстративный материал может быть выполнен в виде раздаточного материала, плакатов или электронной презентации на компьютере (в виде слайдов).

Титульный лист курсовой работы должен быть изготовлен типографским способом или с применением печатающих устройств вывода ЭВМ.

Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывают в виде заголовка (симметрично тексту).

В разделе «ВВЕДЕНИЕ» следует обосновать актуальность темы; охарактеризовать разрабатываемую проблему, ее научное и практическое значение; изложить историю вопроса; дать оценку

современного состояния теории и практики.

Библиографический список является самостоятельной частью документа. Для связи текста документа с номером библиографического списка используется знак выноски (набирается на верхней линии шрифта), или отсылка, которая приводится в квадратных скобках. Если ссылку приводят на конкретный фрагмент текста документа, то отсылке указывают порядковый номер и страницы, на которых помещен объект отсылки. Сведения разделяют запятой. Важной и неотъемлемой составной частью большинства научных публикаций, отчетов о НИР, диссертаций, курсовых и дипломных работ является библиографический список, расположенный после основного текста.

Основная часть курсовой работы разделяется на разделы и подразделы.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Но-

мер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится.

Каждый раздел, подраздел, пункт, подпункт и перечисление записывают с абзацного отступа. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту курсовой работы и составляет пять размеров прописных букв шрифта основного текста (**при Times New Roman 14 – 1,27 см**).

Все разделы и подразделы должны иметь заголовки. Пункты, как правило, заголовков не имеют.

Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов.

Заголовок раздела (подраздела) печатают, отделяя от номера пробелом, начиная с прописной буквы, не приводя точку в конце и не подчеркивая. При этом номер раздела (подраздела) печатают после абзацного отступа.

Заголовки разделов, подразделов выделяют полужирным шрифтом. При этом заголовки разде-

лов выделяют увеличенным размером шрифта.

Переносы частей слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух и более предложений, их разделяют точкой.

В заголовках следует избегать сокращений (за исключением общепризнанных аббревиатур, единиц величин и сокращений, входящих в условные обозначения продукции).

Расстояние между заголовком раздела и текстом, между заголовком раздела и заголовком подраздела должно быть равно $12 \div 15$ мм, между заголовком подраздела и текстом должно быть $7 \div 8$ мм.

При переносе текста на следующую страницу после наименования раздела (подраздела) рекомендуется записать не менее двух строк.

В курсовой работе каждый раздел рекомендуется начинать с нового листа.

Нумерация страниц курсовой работы должна быть **сквозная**.

Текст курсовой работы должен быть крат-

ким, четким и не допускать различных толкований. Изложение текста должно быть от третьего лица. При изложении обязательных требований в тексте должны применяться слова «должен», «следует», «необходимо», «требуется», «чтобы», «разрешается только», «не допускается», «запрещается», «не следует». При изложении других положений следует применять слова – «могут быть», «как правило», «при необходимости», «может быть», «в случае» и т.д.

При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста документа, например, «применяют», «указывают» и т.п.

В документах должны применяться научно-технические термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии – общепринятые в научно-технической литературе.

Если в документе принята специфическая терминология, то в конце его (перед библиографическим списком) должен быть перечень принятых

терминов с соответствующими разъяснениями.

Формулы могут быть выполнены машинным способом или чертежным шрифтом высотой не менее 2,5 мм. Применение машинных и рукописных символов в одной формуле не допускается.

Все иллюстрации (чертежи, графики, диаграммы, схемы, компьютерные распечатки, фотографии), включаемые в текстовый материал записки, именуется рисунками

Количество иллюстраций должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста. Иллюстрации следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть ссылки в тексте курсовой работы.

Иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «Рисунок»

и его наименование располагают посередине строки.

Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Например, Рисунок А.3.

Материал, дополняющий текст курсовой работы, допускается оформлять в приложениях. Приложение оформляют как продолжение данной записки на последующих ее листах или выпускают в виде самостоятельного документа.

Приложения, выпускаемые в виде самостоятельного документа, оформляют по общим правилам. При необходимости такое приложение может иметь лист **«СОДЕРЖАНИЕ»**.

В тексте курсовой работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте курсовой работы.

Каждое приложение начинают с новой страницы. При этом в верхней части страницы, по-

середине, приводят и выделяют полужирным шрифтом слово «**ПРИЛОЖЕНИЕ**», записанное строчными буквами с первой прописной, и обозначение приложения. Под ними в скобках указывают статус приложения, используя слова: «обязательное», «рекомендуемое» или «справочное».

Допускается размещение на одной странице двух (и более) последовательно расположенных приложений, если их можно полностью изложить на одной странице.

8. ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Предмет и содержание курса «Технологии и организация деятельности туристской индустрии: Технологии и организация операторских и агентских услуг».
2. Задачи курса «Технологии и организация операторских и агентских услуг».
3. Понятие и виды туристской деятельности.
4. Технологии в туризме.

5. Роль и место туристских фирм в организации туристских поездок.
6. Виды туроператоров.
7. Современная структура управления туризмом в Российской Федерации.
8. Структура Федерального агентства по туризму.
9. Органы управления в сфере туризма субъектов Российской Федерации.
10. Нормативно-методическая база в сфере туризма: законы, ГОСТы, классификаторы.
11. Организационно-правовые формы туристских предприятий.
12. Документооборот в туроперейтинге.
13. Основные функции туроператоров-субъектов туристской индустрии.
14. Технология работы туроператора по направлению.
15. Технология работы туроператора по приему.
16. Специфика маркетингового исследования и анализа конкурентной среды.

17. Особенности сегментирования туристского рынка.
18. Определение фокус-группы.
19. Дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристском рынке.
20. Позиционирование туров и туроператоров.
21. Порядок проектирования тура согласно ГОСТ Р 50681 – 2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
22. Технологическая (маршрутная) документация туристского предприятия.
23. Последовательность проектирования туристских услуг.
24. Проектирование услуги «Туристское путешествие».
25. Проектирование услуги «Туристский поход».
26. Проектирование услуги «Экскурсия».
27. Классификация и профиль работы туроператора.
28. Трудовые ресурсы туристской организации.
29. Профессиональные стандарты для туризма.

30. Должностная инструкция: понятие и правила составления.
31. Нормативно-методическая база регулирования контактно-договорных взаимоотношений в туризме.
32. Сущность и структура типовых договоров.
33. Договора с поставщиками туристских услуг.
34. Понятие и основы для разработки туристской программы.
35. Основные этапы разработки туристской программы.
36. Принципы современного программного обслуживания.
37. Классификация туристских программ обслуживания.
38. Туристские маршруты: понятие, основные принципы организации.
39. Классификация маршрутов и обязательные требования по организации путешествий по ним.
40. Последовательность разработки и утвержде-

ния туристского маршрута.

41. Этапы и методика организации и проведения туристского маршрута.

42. Организация туристских маршрутов сопровождаемых руководителем группы.

43. Формирование сбытовой сети.

44. Основы рекламы туристского продукта.

45. Стимулирование продажи и пропаганда туристского продукта.

46. Участие в выставках.

47. Виды страхования в системе туризма.

48. Страхование при осуществлении туристской деятельности.

49. Страхование и медицинское обеспечение путешествий.

50. Прямые и косвенные издержки турпредприятия.

51. Расчет себестоимости турпродукта.

52. Определение цены турпродукта и доходов от его реализации: основные экономические показатели.

53. Требования к качеству обслуживания в туризме и безопасность туристских услуг.
54. Общие требования к туристским услугам и система качества в туризме.
55. Система качества в туризме: ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг».
56. Стратегии и менеджмент обслуживания потребителей туристских услуг.
57. Профессиональная этика работников туристского бизнеса.
58. Культура, формы и стили обслуживания туристов.
59. Программный туризм – основа современного обслуживания туристов.
60. Организация приёма и обслуживание иностранных туристов.

9. БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Александрова А.Ю. Международный туризм: [Текст]: учебник – М.: Аспект Пресс, 2008.
2. Грачева О.Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта [Текст]: Уч. Практическое пособие/ О.Ю. Грачева и др.– М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и к», 2009. – 276 с.
3. Дурович А.П. Организация туризма: Учеб. Пособие/А.П.Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др.,; Под общ.ред Н.И. Кабушкина и др. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632с.
4. Ильина Е.П. Туроперейтинг: стратегия и финансы. [Текст]: Учебник М.: Финансы и статистика, 2004. – 192 с.
5. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст]: учебник / Е. Н. Ильина. – М.: ФиС, 2008. - 241 с.
6. Казьмина Л.Н., Кедрова И.В., Дашкевич К.В., Осипова Ю.В. Методические рекомендации

- по выполнению курсовых работ для специальностей 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» и 100201 «Туризм». Ростов-на-Дону, РТИСТ ЮРГУЭС, 2010. – 52 с.
7. Косолапов А.Б. География Российского внутреннего туризма. [Текст]: учебное пособие/А.Б.Косолапов. – М. : КНОРУС, 2008. - 272 с.
 8. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст]: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2011. 280с.
 9. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме [Текст]: М.: Финансы и статистика, 2004. - 144 с.
 10. Романович Ж.А. Сервисная деятельность/[Текст]: Учебник/ Под общ. ред. проф. Ж.А.Романовича. – 2-е изд. – М.:Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2006. – 268 с.
 11. Сенин В.С. Организация международного

- туризма [Текст]: Учебник – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2008.
12. Сухов Р.И. Организация работы туристического агентства: Учебное пособие. – М.; ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: изд. Центр «МарТ», 2005.
13. Трегулова, Н.Г. Методические рекомендации к выполнению экономической части выпускной работы для студентов специальности 101103 «Социально-культурный сервис и туризм» специализации «Туризм» / Н.Г. Трегулова, - Шахты: Изд-во ЮРГУЭС, 2005. – 20с.
14. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг / [Текст]: – Москва: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2004 – 416 с.

10. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ «ИНТЕРНЕТ» РЕСУРСЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. TurProfi.ru – портал для турагента [Электронный ресурс]/
<http://rostov.turprofi.ru/news/aview>
2. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. [Электронный ресурс]:
http://tourlib.net/books_tourism/marinin.htm.
3. Официальный сайт туризма Ростовской области. Донской туризм [Электронный ресурс]/
<http://www.dontourism.ru>.
4. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры Российской Федерации. Об агентстве. Структура Ростуризма. [Электронный ресурс]/
<http://www.russiatourism.ru/>.
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры Российской Федерации.

- ской Федерации. Туризм в России. [Электронный ресурс]/
<http://www.russiatourism.ru/rubriki/1124140234/>.
6. Ростовский туристический портал. Туроператоры Ростова-на-Дону. Каталог [Электронный ресурс]/
<http://travelrostov.ru/polezno/turoperatory-rostova-na-donu-katalog/>.
7. Стандарты.StandartGOST.ru Общероссийский классификатор стандартов [Электронный ресурс]
<http://standartgost.ru/ГОСТ%20Р%2050690-2000>.
8. Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) Единый федеральный реестр туроператоров [Электронный ресурс]/
<http://www.russiatourism.ru/>.
9. Федеральный закон Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»



[Электронный ресурс]/

<http://www.russiatourism.ru/rubriki/->

1124140405/.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Основные нормативные документы, регламентирующие деятельность в туризме

1. Федеральный Закон № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», принятый в 1996 г. Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

2. Федеральная целевая «Программа развития туризма в Российской Федерации» (разработчик – Государственный Комитет РФ по физической культуре и туризму). Программа носит комплексный

характер, охватывает спектр наиболее важных вопросов развития отечественной туристской отрасли: от формирования современной нормативно-правовой базы и основной системы государственного регулирования туристской деятельности до совершенствования системы информационного обеспечения и проведения рекламной политики, направленной на создание образа России как страны, благоприятной для туризма.

3. Общероссийский классификатор услуг населению (разработан Всероссийским научно-исследовательским институтом классификации, терминологии и информации по стандартизации и качеству (ВНИИКИ) Госстандарта России, Всероссийским научно-исследовательским институтом сертификации (ВНИИС) Госстандарта России, Центральным научно-исследовательским институтом бытового обслуживания (ЦНИИБыт) Росбыт-союза) входит в Единую систему классификации и кодирования социальной и технико-экономической информации. В связи с этим в числе основных за-

дач ОКУН называются следующие: изучение спроса и предложения тех или иных услуг; содействие возможности оказывать населению разнообразные услуги предприятиями любых форм собственности, включая индивидуальных предпринимателей; сопоставление выведенной российской классификации ОКУН с международными нормами и стандартами; выявление актуальных видов услуг, требуемых населению в связи с изменяющимися условиями рынка; обеспечение безопасности потребителей в плане жизни и здоровья, защита окружающей среды, предотвращение нанесения ущерба имуществу и иного вреда путем проведения сертификации услуг; улучшение эффективности использования средств ЭВМ и компьютерной техники; прогноз и учет объемов услуг, требуемых населению; развитие и улучшение стандартизации в данной отрасли.

4. Национальные стандарты Российской Федерации в области туризма:

– ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Тер-

мины и определения».

– ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

– ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества».

– ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».

– ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

– ГОСТ 28681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

– ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

– ГОСТ Р 54600-2011 «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования».

– ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».

– ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования».

– ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования».

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Словарь основных туристских терминов и понятий

(выдержки из ФЗ № 132 «Об основах туристской деятельности РФ»)

Туризм – временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – лица) 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 (месте) временного пребывания;

туристская деятельность – туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

туризм внутренний – туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно

проживающих в Российской Федерации;

туризм выездной – туризм лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации, в другую страну;

туризм въездной – туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации;

туризм международный – туризм выездной или въездной;

туризм социальный – туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей;

туризм самостоятельный – туризм, организуемый туристами самостоятельно;

турист – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-

деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

туристские ресурсы – природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил;

туристская индустрия – совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую

деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников;

туристский продукт – комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта;

туроператорская деятельность – деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом (далее – туроператор);

турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем (далее – турагент);

заказчик туристского продукта – турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представи-

тель несовершеннолетнего туриста;

формирование туристского продукта – деятельность туроператора по заключению и исполнению договоров с третьими лицами, оказывающими отдельные услуги, входящие в туристский продукт (гостиницы, перевозчики, экскурсоводы (гиды) и другие);

продвижение туристского продукта – комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое);

реализация туристского продукта – деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором;

экскурсант – лицо, посещающее страну (ме-

сто) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика;

экскурсовод (гид) – профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

гид-переводчик – профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

инструктор-проводник – профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов.



ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ГОСТ Р 50681—2010

Приложение А
(рекомендуемое)

Примерный образец технологической карты туристского путешествия

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации
инициалы, фамилия
личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА
ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ на _____ 20__ г.

Маршрут путешествия _____
наименование и вид маршрута

Протяженность маршрута (км) _____

Продолжительность путешествия (суток) _____

Число туристов в группе (рекомендуемое) _____

Стоимость (ориентировочная) _____

Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту _____

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т. п.	Перевозка туристов	Другие услуги

Визовая поддержка и оформление въездных и выездных документов (перечень организаций, осуществляющих помощь в оформлении документов): _____

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения (перечислить наименования, месторасположение, категорию средства размещения и номеров в соответствии и другие особенности на каждом этапе): _____

Перевозки осуществляются предприятиями (перечислить наименования предприятий, месторасположение, вид перевозки на каждом этапе, класс обслуживания): _____

Питание туристов осуществляется предприятиями (перечислить наименования, типы предприятий питания, месторасположение, формы и методы обслуживания туристов): _____

Экскурсионные услуги (перечислить наименования организаций или индивидуальных предпринимателей, виды экскурсий, тематику экскурсий в каждом пункте по маршруту): _____

Услуги по организации досуга туристов и другие дополнительные услуги (перечислить наименования предприятий, месторасположение, виды услуг на каждом этапе, категорию объектов туристской индустрии): _____

Подписи руководителей и печати предприятий, обслуживающих маршрут _____

Краткое описание путешествия (повторяется в информационном листке к туристской путевке): _____



Управление дистанционного обучения и повышения квалификации

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

