Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 19.11.2026 12:46:41
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

КАФЕДРА ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ Л. В. Крылова
(подпись)
«__25__» ____марта____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б.1.В.05 ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ

(шифр, название дисциплины)

Укрупненная группа направлений подготовки _____43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)
Образовательная программа высшего образования – _____программа бакалавриата
Направление подготовки _____43.03.02 Туризм_____
(код, наименование)
Профиль: _____Туризм_____
(наименование)
Факультет _____ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения 3 курс
заочная форма обучения 3 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Организация туристического обслуживания и технологии продаж» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02. Туризм разработана в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года

Разработчик: Стельмах Елена Анатольевна, доцент кафедры туризма, кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры туризма
Протокол от «03» февраля 2026 г. №20
Зав. кафедрой туризма

_____ И.А. Ангелина
(подпись)

КАФЕДРА ТУРИЗМА

СОГЛАСОВАНО:
Декан факультета ресторанно-гостиничного бизнеса
_____ И.В. Кощавка
Дата «24» февраля 2026 года

ОДОБРЕНО
Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Протокол от «25» марта 2026 года №8
Председатель _____ Л.В. Крылова
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Стельмах Е.А., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц – 3</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Базовая</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.03.02 Туризм</td></tr>
<tr><td>Модулей –1</td><td rowspan="6">Профиль
Туризм</td><td colspan="2">Год подготовки</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей – 2</td><td>3-й</td><td>4-й</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Общее количество часов – 144</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>5-й</td><td>7-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 4;
самостоятельной работы обучающегося – 2</td><td>32 час.</td><td>8 час.</td></tr>
<tr><td rowspan="11">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>32 час.</td><td>10 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные занятия</td></tr>
<tr><td>__час.</td><td>__ час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>80 час.</td><td>126 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания*:</td></tr>
<tr><td>2 ТМК, КР</td><td>КР</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:</td></tr>
<tr><td>экзамен</td><td>экзамен</td></tr>
</table>

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:
для очной формы обучения – 64/80
для заочной формы обучения – 18/126

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины:

освоение обучающимися теоретических знаний организации туристического обслуживания и технологии продаж туристских услуг, приобретение практических навыков клиентоориентированных продаж.

Задачи дисциплины:

изучение и овладение навыками об основных элементах процесса продажи туристических услуг; психологических и технологических основах работы с клиентами; эффективности организации процесса продаж туристских услуг и выбора канала распределения туристического продукта.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б.1.Б.20 «Организация туристического обслуживания и технологии продаж» относится к базовой части ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких дисциплин: Основы туризмоведения, География туризма, Рекреационные комплексы мира, Естественнонаучная картина мира, История (история России, всеобщая история), Туристическое страноведение.

Дисциплина является основополагающей для изучения таких дисциплин: Анализ деятельности предприятий туризма, Информационные системы и технологии в туристской

индустрии, Управление рисками и страхование в туризме, Бизнес-коммуникации в туризме, Мониторинг рынка мировых туристических услуг, Организация предпринимательской деятельности в туризме.

4. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения изучения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1$_{УК-3}$Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИДК-2$_{УК-3}$При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды. ИДК-3$_{УК-3}$Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата. ИДК-4$_{УК-3}$Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. ИДК-5$_{УК-3}$Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат.
ПК-3 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ИДК-1$_{ПК-3}$ Осуществляет разработку и проведение экскурсий, мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов, реклама в социальных медиа, месенджерах, тревелблогинг и др.). ИДК-2$_{ПК-3}$ Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать: особенности формирования рынка туристических услуг, а также сущность туристического продукта; особенности процесса удовлетворения потребностей клиентов индустрии туризма; основные каналы распределения туристического продукта; алгоритм эффективного поведения продавца туристских услуг; клиенториентированный подход в туристской индустрии; основные формы продаж продуктов туристской индустрии; принципы ведения переговоров, методы привлечения и удержания клиентов; основы проведения презентации туристического продукта и методы закрытия сделки купли-продажи туристического продукта;

уметь: выбирать оптимальные каналы распределения туристического продукта; влиять на процесс принятия клиентом решения о покупке; установить контакт с клиентом; владеть технологией персональной продажи в туристской индустрии; использовать приемы воздействия на клиента; проводить презентации туристского продукта; управлять возражениями клиента; работать с жалобами и претензиями; владеть методикой телефонных переговоров; составлять анкету туриста; заполнять договор реализации туристского продукта.

владеть: социо-психологическими аспектами развития туристического обслуживания и технологии продаж.

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Организация туристического обслуживания и технологии продаж.

Тема 1. Зарождение и развитие туризма

Тема 2. Туристическая индустрия. Управление туризмом

Тема 3. Основы деятельности туристического предприятия

Тема 4. Рынок туристических услуг

Смысловой модуль 2. Профессиональные особенности организации туристического обслуживания и технологии продаж

Тема 5. Услуги по размещению и их роль в туризме

Тема 6. Услуги предприятий питания

Тема 7. Транспортные услуги в туризме

Тема 8. Программные услуги

Тема 9. Формирование, продвижение и реализация туристического продукта

Тема 10. Туристические формальности

Тема 11. Обеспечение безопасности и качества в сфере туризма

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма						очно-заочная форма					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	СР[4]	ПР[5]		л[1]	п[2]	лаб[3]	СР[4]	ПР[5]
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Смысловой модуль 1. Организация туристического обслуживания и технологии продаж												
Смысловой модуль 1. Основная характеристика организации туристического обслуживания и технологии продаж												
Тема 1. Зарождение и развитие туризма	18	4	4	-	-	10	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 2. Туристическая индустрия. Управление туризмом	18	4	4	-	-	10	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 3. Основы деятельности туристического предприятия	18	4	4	-	-	10	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 4. Рынок туристических услуг	18	4	4	-	-	10	11,5	0,5	1	-	-	10
Всего по смысловому модулю 1	**72**	**16**	**16**	**-**	**-**	**40**	**46**	**2**	**4**	**-**	**-**	**40**
Смысловой модуль 2. Профессиональные особенности организации туристического обслуживания и технологии продаж												
Тема 5. Услуги по размещению и их роль в туризме	14	2	2	-	-	10	13	2	1	-	-	10
Тема 6. Услуги предприятий питания	9	2	2	-	-	5	12	1	1	-	-	10
Тема 7. Транспортные услуги в туризме	9	2	2	-	-	5	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 8. Программные услуги	9	2	2	-	-	5	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 9. Формирование, продвижение и реализация туристического продукта	13	4	4	-	-	5	11,5	0,5	1	-	-	10
Тема 10. Туристические формальности	9	2	2	-	-	5	11	0,5	0,5	-	-	10
Тема 11. Обеспечение безопасности и качества в сфере туризма	9	2	2	-	-	5	27,5	1	0,5	-	-	26
Всего по смысловому модулю 2	**72**	**16**	**16**	**-**	**-**	**40**	**98**	**6**	**6**	**-**	**-**	**86**
ИК	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Катт	**3,6**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**3,2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
СРэк	**46**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**111,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Каттэк	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Контроль	**27**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Всего часов:	**144**	**32**	**32**	**-**	**-**	**80**	**144**	**8**	**10**	**-**	**-**	**126**

Примечания: 1. л – лекции;

2. п – практические (семинарские) занятия;

3. лаб – лабораторные занятия;

4. СР – самостоятельная работа;

5. Пр – прочие виды работы (ИК, Катт, КЭ, Каттэк)
6. ИК – индивидуальные консультации;
7. Катт – контактная работа на аттестацию в период теоретического обучения;
8. СРэк – самостоятельная работа в период экзаменационных сессий;
9. КЭ – консультации перед экзаменом
10. Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1	Зарождение и развитие туризма	4	1
2	Туристическая индустрия. Управление туризмом	4	1
3	Основы деятельности туристического предприятия	4	1
4	Рынок туристических услуг	4	1
5	Услуги по размещению и их роль в туризме	2	1
6	Услуги предприятий питания	2	1
7	Транспортные услуги в туризме	2	1
8	Программные услуги	2	1
9	Формирование, продвижение и реализация туристического продукта	4	1
10	Туристические формальности	2	0,5
11	Обеспечение безопасности и качества в сфере туризма	2	0,5
Всего:		32	10

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ – не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	очно-заочная форма
1.	Зарождение и развитие туризма	10	10
2.	Туристическая индустрия. Управление туризмом	10	10
3.	Основы деятельности туристического предприятия	10	10
4.	Рынок туристических услуг	10	10
5.	Услуги по размещению и их роль в туризме	10	10
6.	Услуги предприятий питания	5	10
7.	Транспортные услуги в туризме	5	10
8.	Программные услуги	5	10
9.	Формирование, продвижение и реализация туристического продукта	5	10
10.	Туристические формальности	5	10
11.	Обеспечение безопасности и качества в сфере туризма	5	26
Всего:		80	126

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:
   - лекции оформляются в виде электронного документа;
   - письменные задания заменяются устным ответом;
   - для выполнения задания при необходимости возможно использование собственных увеличивающих устройств;
2) для глухих и слабослышащих:
   - лекции оформляются в виде электронного документа;
   - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
   - экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;
3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
   - лекции оформляются в виде электронного документа;
   - письменные задания заменяются устным ответом;
   - экзамен проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:
   - в печатной форме увеличенным шрифтом;
   - в форме электронного документа.
2) для глухих и слабослышащих:
   - в печатной форме;
   - в форме электронного документа.
3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
   - в печатной форме;
   - в форме электронного документа.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в очной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- собеседование (темы 1, 4, 6, 8)	2	8
- доклад (тема 2, 7, 9, 10, 11)	2	10
- разноуровневые задачи и задания (тема 3, 5, 9)	4	12
- текущий модульный контроль (тест)	5	10
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Всего за семестр	*100*	

Система оценивания по дисциплине, изучаемой в заочной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль:		
- дискуссия, собеседование	20	20
- тестирование	10	10
- реферат	10	10
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Всего за семестр	*100*	

Вопросы к экзамену

Смысловой модуль 1. Основная характеристика организации туристического обслуживания и технологии продаж

1. Перечислите основные исторические этапы, которые прошел мировой туризм в своем развитии.
2. Как развивался туризм в России?
3. Выделите основные подходы к определению туризма.
4. Что понимается под субъектом и объектом системы туризма?
5. Дайте определение туристического региона. Каким требованиям должна соответствовать территория, чтобы ее можно было рассматривать как туристический регион? Ответ аргументируйте с приведением подтверждающих примеров.
6. Назовите и охарактеризуйте факторы туризма.
7. Почему в рамках цели путешествия необходимо различать мотивации поездки?
8. Назовите и охарактеризуйте основные функции туризма.
9. В чем состоит отличие туриста от экскурсанта?
10. Какие лица не относятся к категории посетителей?
11. Дайте классификацию туризма. Охарактеризуйте основные виды туризма.
12. Какие формы выделяет практика туризма?
13. Почему туристическая индустрия рассматривается как сложный межотраслевой комплекс?
14. На каких принципах основана концепция устойчивого развития туризма? В чем, на ваш взгляд, заключаются основные проблемы ее практической реализации?
15. Что входит в понятие туристические ресурсы?
16. Что такое туристическая политика?
17. На каких уровнях формируется туристическая политика?
18. Назовите цели государственной туристической политики.
19. Назовите цели туристической политики местных органов власти и туристических предприятий.
20. В чем заключается механизм реализации туристической политики?
21. Какие функции выполняет государство в рамках формирования и реализации туристической политики? Дайте им развернутую характеристику.
22. Что такое регулирование (в рамках туристической политики)? Назовите цели государственного регулирования.
23. В чем состоят основные функции органа государственного управления в сфере туризма?
24. Что такое стандартизация? Назовите и дайте характеристику основных видов стандартов.
25. С какой целью проводится сертификация? Чем отличается добровольная сертификация от обязательной?
26. Какие этапы включает порядок сертификации туристических услуг?
27. Что представляет собой туристическая деятельность?
28. В чем состоят принципиальные различия между туроператорами и турагентами?
29. Назовите и охарактеризуйте виды туроператоров и турагентов.
30. Что такое туристический продукт, туристическая услуга, тур?
31. Какие типы туров вы знаете?

32. Что понимается под туристическим предприятием?

33. Из каких компонентов состоит внутренняя среда туристического предприятия?

34. Что включает в себя понятие внешняя среда туристического предприятия?

35. Какие этапы включает в себя создание туристического предприятия? В чем заключаются возможные цели деятельности туристического предприятия?

36. В каких организационно-правовых формах могут выступать туристические предприятия?

37. От каких факторов зависит выбор организационно-правовой формы туристического предприятия?

38. Что такое организационная структура управления (ОСУ)?

39. Перечислите и дайте характеристику типам ОСУ.

40. Что понимается под государственной регистрацией туристического предприятия?

41. Каким должен быть офис туристического предприятия?

42. В чем особенность подбора и обучения персонала для работы в туристическом предприятии?

43. Каким путем может осуществляться прекращение деятельности туристического предприятия?

44. Что означают понятия рынок, рынок туристических услуг?

45. Перечислите признаки классификации туристического рынка.

46. Какие рынки выделяют с точки зрения особенностей и содержания маркетинговой деятельности?

47. Какие рынки выделяют в зависимости от качественной структуры?

48. Что означают понятия туристический спрос и туристическое предложение?

49. Дайте определение понятию конъюнктура рынка.

50. Что такое сегментация туристического рынка?

51. Перечислите основные признаки сегментации и охарактеризуйте их.

52. Какие сегменты выделяет ЮНВТО на рынке туристических услуг?

53. Дайте характеристику выделяемым ЮНВТО сегментам.

Смысловой модуль 2. Профессиональные особенности организации туристического обслуживания и технологии продаж

1. Какова история развития средств размещения?

2. В чем заключается сущность понятий средство размещения, гостиница. Как классифицируются средства размещения туристов в соответствии с рекомендациями ВТО?

3. Какова географическая структура мирового гостиничного комплекса?

4. По каким критериям классифицируют гостиничные предприятия? Назовите их и дайте развернутую характеристику.

5. Что такое гостиничный продукт? Перечислите его составляющие.

6. Назовите основные службы гостиничного предприятия.

7. Расскажите о процессе обслуживания в гостиницах. Приведите примеры.

8. Что такое гостиничные цепи? Когда и почему они возникли?

9. Как классифицируют предприятия, входящие в состав гостиничных цепей?

10. Что такое франчайзинг? Назовите известные вам плюсы и минусы франчайзинга.

11. Что такое предприятие питания? Какие виды предприятий питания вы знаете?

12. Какие вы знаете условия питания?

13. Какие виды завтраков используются в индустрии гостеприимства?

14. Дайте определение понятиям ресторан, меню.

15. Назовите возможные тарифы, используемые в индустрии гостеприимства.

16. Какие типы предприятий питания получили наибольшее распространение в международной туристической практике?

17. Дайте классификацию ресторанов.

18. Какие методы обслуживания туристов применяют в своей деятельности предприятия питания?

19. Перечислите наиболее известные ресторанные сети мира.

20. Каким образом ЮНВТО классифицирует транспортные средства?

21. Какие направления транспортного обеспечения различают в туризме?

23. Какие три основные направления автоуслуг используются в туристическом обслуживании?

24. Какие виды поездов различают в системе пассажирских перевозок?

25. Что представляет собой железнодорожное путешествие? Приведите примеры наиболее популярных железнодорожных маршрутов мира.

26. Что представляют собой морские круизы?

27. Каким образом речные круизы используются в системе туристских перевозок?

28. На каких уровнях регулируется воздушный транспорт?

29. Какие существуют формы взаимодействия между авиакомпаниями и туристическими предприятиями?

30. Что такое программные услуги, программное обслуживание?

31. Раскройте понятие экскурсия.

32. Какие потребности человека удовлетворяют экскурсионные услуги?

33. Какие принципы положены в основу экскурсии? Дайте их характеристику.

34. Какие функции выполняет экскурсия?

35. Раскройте понятие классификация экскурсий и охарактеризуйте разделение экскурсий в соответствии с ее основными признаками.

36. В чем заключаются этапы создания экскурсий?

37. Что понимается под дифференциацией экскурсионного обслуживания?

38. Расскажите о роли экскурсовода в экскурсионном обслуживании.

39. Перечислите, что относится к должностным обязанностям экскурсовода.

40. Как и с кем взаимодействует туристическое предприятие на туристическом рынке в процессе создания тура?

41. В чем состоит технология проектирования туров?

42. Назовите и охарактеризуйте этапы процесса формирования тура.

43. Что понимается под продвижением туристического продукта на рынок? Назовите средства воздействия комплекса мероприятий по продвижению турпродуктов.

44. Назовите направления, по которым может осуществляться пропаганда туристического предприятия.

45. Перечислите средства рекламы, чаще всего используемые в туризме.

46. Что такое замысел тура? Почему его разработка стоит на первом месте в процессе формирования тура? Назовите основные методы поиска идей.

47. Что представляет собой стимулирование сбыта? На кого направлены мероприятия по стимулированию сбыта со стороны туристического предприятия?

48. Что включает в себя понятие экспериментальная проверка тура?

49. По каким основным каналам осуществляется сбыт туристического продукта?

50. Какие методы продаж распространены в туристической деятельности? Назовите и дайте им характеристику.

51. В чем состоят особенности личной продажи туристического продукта?

52. С какой целью и когда туроператор проводит пробные продажи?

53. В чем заключается сущность туристических формальностей?

54. Определите роль ЮНВТО в упрощении туристических формальностей.

55. Раскройте сущность паспортно-визовых формальностей.

56. Как взаимосвязаны приглашения и визы?

57. Назовите виды виз, выдаваемых консульствами.

58. В чем состоит особенность шенгенских виз?

59. Раскройте особенности таможенных формальностей.

60. В чем заключается сущность «зеленого» и «красного» коридоров при пересечении государственных границ?

61. Какую минимальную сумму денег следует задекларировать туристу при пересечении таможенной границы?

62. Определите место и роль санитарных (медицинских) формальностей для развития международного туризма.

63. Какова роль туристического предприятия в соблюдении туристами туристических формальностей?

64. Что такое качество туристического продукта?

65. Какие факторы влияют на создание качественного туристического продукта?

66. Перечислите международные правила организации эффективного сервиса.

67. Что такое сертификация туристических услуг?

68. Перечислите акты, устанавливающие порядок проведения сертификации туристических услуг.

69. По каким направлениям рассматриваются вопросы обеспечения безопасности в туризме?

70. На каких уровнях осуществляется обеспечение безопасности в туризме?

71. Что такое страхование? В чем заключается роль страхования?

72. Какие специфические признаки присущи страхованию?

73. В чем заключается содержание страхования?

74. Каким образом классифицируется страхование?

75. Что представляет собой договор страхования?

76. Какие основные виды страхования применяются в туризме?

77. Какие различают формы страхования от несчастных случаев?

78. По каким направлениям осуществляется медицинское страхование в туризме?

Тематика курсовых работ:

1. Клиентоориентированный подход в туристской индустрии
2. Поведение потребителей как субъектов процесса продажи
3. Психологические процессы, влияющие на технологии продаж
4. Управление каналами продаж в туристическом бизнесе
5. Использование информационных технологий в системе продаж
6. Выставочная деятельность туристских предприятий
7. Продажи туруслуг по телефону
8. Продажи туруслуг по Интернету
9. Особенности продаж туристской услуги
10. Технологии персональной продажи в туристской индустрии
11. Презентация тура. Технология подготовки и проведения презентации
12. Основные техники работы с возражениями
13. Управление отношениями с клиентами
14. Принципы создания и технологии работы с базами данных клиентов
15. Современные принципы обслуживания потребителя
16. Разработка и продвижение новых туристических продуктов
17. Технология персональной продажи в туристской индустрии
18. Оценка влияния продавца на принятие клиентом решения о покупке
19. Покупательское поведение современного потребителя туристских услуг
20. Персонал и его роль в повышении качества обслуживания потребителей
21. Оценка качества сервисного обслуживания на туристских предприятиях (на примере конкретного предприятия)
22. Оценка эффективности методов стимулирования продаж в туристской индустрии
23. Маркетинговые технологии в повышении эффективности деятельности туристского предприятия
24. Совершенствование организации и технологии обслуживания на предприятиях туризма
25. Технология продаж туристского продукта: правовые основы и организация деятельности
26. Пути совершенствования применения информационных технологий на предприятиях (организациях) туризма
27. Требования разных стран относительно средств безопасности при путешествиях на автобусе
28. Сравнение современного состояния рынка авиаперевозок в мире
29. Средства безопасности при совершении путешествий различными видами транспорта
30. Технология подготовки, реализации и проведения комбинированных видов путешествий

31. Организация перевозок туристов на водном транспорте
32. Особенности организации комбинированных видов путешествий
33. Уровень развития транспортной инфраструктуры
34. Организация космических путешествий
35. Организация перевозок туристов на авиатранспорте
36. Сравнение состояния рынка авиаперевозок в России до, во время и после чемпионата мира по футболу-2018
37. Организация питания во время туристических путешествий на автотранспорте
38. Туристические формальности при осуществлении транспортных путешествий туристов
39. Технология проведения автобусных туров
40. Технология подготовки, реализации и проведения туристического путешествия (морские круизы)

В соответствии с модулем «Обучение служением»
1. Организация работы некоммерческой организации (НКО) в туризме
2. Технология организации туристического клуба в ФГБОУ ВО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»
3. Проект создания туристической НКО в Донецкой Народной Республике
4. Технология создания туристического СМИ в Донецкой Народной Республике
5. Туристическая НКО как образовательный клуб
6. Технология организации и проведения туристических путешествий для инклюзивных групп туристов
7. Технология организации инклюзивного туризма и его значимость для людей с ограниченными физическими возможностями
8. Организация туристического обслуживания и разработка программ инклюзивного туризма для детей с ОВЗ

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа											**Итого текущий контроль, балл**	**Итоговый контроль (экзамен), балл**	**Сумма, балл**
Смысловой модуль № 1				**Смысловой модуль № 2**									
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	Т11	40	60	100
2	3	5	5	3	3	3	3	3	5	5			

Примечание. Т1, Т2, ... Т8 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Курсовая работа

Пояснительная записка, балл	**Иллюстративная часть, балл**	**Защита работы, балл**	**Максимальная сумма баллов**
20	20	60	100

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично»
75-89	4 «хорошо»
60-74	3 «удовлетворительно»
менее 60	2 «неудовлетворительно»

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Стельмах, Е.А. Организация туристического обслуживания и технологии продаж [Электронный ресурс]: конспект лекций для студентов укрупненной группы 43.00.00 Сервис и туризм, направления подготовки 43.03.02 Туризм, очной и заочной форм обучения / Е.А. Стельмах,

К.С. Казакова; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса, кафедра туризма. ─ Донецк: ДОННУЭТ, 2021 . ─ Локальная компьютерная сеть НБ ДОННУЭТ.

2. Градинарова, А.А. Анализ деятельности предприятий туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм, укрупненная группа 43.00.00 "Сервис и туризм", оч. и заоч. форм обучения / А.А. Градинарова; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского",Фак. рестор.-гостинич. бизнеса, Каф. туризма. ─ Донецк: ДонНУЭТ, 2020. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

3. Ангелина, И.А. Основы туризмоведения [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов направления подготовки: 43.03.02 Туризм, очной и заочной форм обучения / И.А. Ангелина, А.А. Градинарова; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса, Кафедра туризма. ─ Донецк: ДонНУЭТ, 2019 . ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

Дополнительная:

1. Организация туризма (Организация экскурсионной деятельности) [Электронный ресурс]: курс лекций для студентов оч. и заоч. форм обучения, направления подготовки «Туризм» / С.Н. Голубничая; М-во образования и науки ДНР, ГОВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского", Каф. туризма. ─ Донецк: ДонНУЭТ, 2017. ─ Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

2. Кондратьев, В.А. Правовое регулирование туристической деятельности [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов специальности 43.03.02 «Туризм», оч. и заоч. форм обучения, фак. ресторан.-гостинич. бизнеса / В.А. Кондратьев; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского", Каф. правовых и политических наук. ─ Донецк: ДонНУЭТ, 2019. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.

Учебно-методические издания

1. Ангелина И.А., Стельмах Е.А. Организация транспортного обслуживания в туризме [Эл. ресурс]: учеб. пособ. для студ. очн. и заочн. форм обучения укрупненной группы 43.00.00 «Сервис и туризм» направления подготовки 43.03.02 «Туризм» / И.А. Ангелина, Е.А. Стельмах; ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»; кафедра туризма. – Донецк: [ДонНУЭТ], 2019. – 144 с.

2. Стельмах, Е.А. Организация туристического обслуживания и технологии продаж [Электронный ресурс]: конспект лекций / Е.А. Стельмах; Донецк: [ДонНУЭТ], 2020. ─ Учебно-методический комплекс дисциплины.

3. Организация туристического обслуживания и технологии продаж. Дистанционный курс в системе Moodle. [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://distant.donnuet.education/

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.
2. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL:http://catalog.donnuet.ru. – Текст : электронный.
3. Автоматизированная интегрированная библиотечная система (АИБС) «МегаПро». – Москва : ООО «Дата Экспресс», 2024– . – Текст : электронный.
4. IPR SMART : весь контент ЭБС Ipr books : цифровой образовательный ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2007 –. – URL:http://www.iprbookshop.ru. – Режим доступа: для авторизированных пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.
5. Лань : электронная-библиотечная система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2024. – URL:https://e.lanbook.com/ – Режим доступа: для авторизированных пользователей. – Текст : электронный.

6. СЭБ : Консорциум сетевых электронных бибилиотек / Электронная-библиотечная система «Лань» при поддержке Агентства стратегических инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2024. – URL:https://seb.e.lanbook.com/ – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань». – Текст : электронный.

7. Polpred : электронная библиотечная система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, cop. 1997–2024. – URL:https://polpred.com. – Текст : электронный.

8. Book on lime : дистанционное образование : электронная библиотечная система / издательство КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017 –. – URL:https://bookonlime.ru. – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

9. Информио : электронный справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издательский дом «Информио», 2009 –. – URL: https://www.informio.ru. – Текст : электронный.

10. Университетская библиотека онлайн : электронная библиотечная система. – ООО «Директ-Медиа», 2006–. – URL:https://biblioclub.ru/ – Режим доступа: для авторизированных пользователей. – Текст : электронный.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика Л.И. Абалкина / Российский экономический унтиниверситет имени В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL:http://liber.rea.ru/login.php. – Режим доступа: для авторизированных пользователей. – Текст : электронный.

12. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019. – URL:http://library.fa.ru/ – Режим доступа: для авторизированных пользователей. – Текст : электронный.

13. Зональная научная библиотека имени Ю.А. Жданова / Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016 – . – URL:https://library.lib.sfedu.ru/ – Режим доступа: для авторизированных пользователей. – Текст : электронный.

14. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU: информационно- аналитический портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Научная электронная библиотека, cop. 2000–2024. – URL:https://elibrary.ru. – Режим доступа: для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.

15. CYBERLENINKA : Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012 – . – URL:http://cyberleninka.ru. – Текст : электронный.

16. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федеральная государственная информационная система / Министерство культуры Российской Федерации [и др.]. – Москва : Российская государственная библиотека : ООО ЭЛАР, [2008 –]. – URL:https://rusneb.ru/ – Текст. Изображение : электронные.

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Учебная аудитория «Лаборатория гуманитарной направленности» № 3532 (для проведения занятий лекционного типа): рабочее место преподавателя - 1; рабочие места обучающихся - 52; компьютер в комплекте – 8; интерактивная панель-1; доска магнитно-маркерная -1; МФУ – 1.

2. Учебная аудитория «Лаборатория стандартизации и управления качеством» № 3634 (для проведения практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации): рабочее место преподавателя - 1; рабочие места обучающихся - 30; стационарная доска – 1.

3.

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	Условия привлечения (по основному месту работы, на условиях внутреннего/ внешнего совместительства; на условиях договора гражданско-правового характера (далее – договор ГПХ)	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании
Стельмах Елена Анатольевна	По основному месту работы	Должность – доцент кафедры туризма, ученая степень - кандидат экономических наук, ученое звание - доцент	1. Высшее, специальность: Товароведение коммерческая деятельность, профессионал в сфере товароведения и коммерческой деятельности. 2. Высшее, специальность: Международная экономика, экономист. Диплом кандидата экономических наук ДК №007815.	1. Удостоверение о повышении квалификации №2972 от 26.03.2022г. по программе «Техническое образование и инженерная педагогика», 22.03-25.03.2022 г., ФГБОУ ВО «Государственный аграрный университет Северного Зауралья», 32 часа, г. Тюмень. 2. Удостоверение о повышении квалификации № № 771802830062 от 27.05.2022 г. по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Работа в электронной информационно-образовательной среде», 23.05-25.05.2022 г., ФГБОУВО "Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова", 16 часов, г. Москва. 3. Удостоверение о повышении квалификации №340000182113 от 14.11.2022 г. по программе повышения квалификации «Организационные и психолого-педагогические основы инклюзивного высшего образования», 01.11-14.11.2022 г., ФГАОУВО "Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского", 72 часа, г. Ялта. 4. Удостоверение о повышении квалификации №3446 от 03.11.2022 г. по программе «Актуальные вопросы экономики, организации и управления АПК», 01.11- 03.11.2022 г., ФГБОУ ВО «Государственный аграрный университет Северного Зауралья», 16 часов, г. Тюмень. 5. Удостоверение о повышении квалификации №800400005451 регистрационный номер 97/24 от 18.11.2024 г., по дополнительной профессиональной программе «Современные информационные технологии в образовательной среде», 36 ч., г. Донецк. 6. Удостоверение о повышении квалификации ПК №0006803 от 30.05.2025 г. по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Разработка международного

				туристического продукта региона в контексте развития приоритетных видов туризма на основе анализа ресурсной базы региона (Санкт-Петербург, медицинский туризм)», 19.05.2025-30.05.2025 г., АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» 36 ч., г. Санкт-Петербург 7. Удостоверение о повышении квалификации ПК №0007737 от 05.06.2025 г. по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Разработка международного туристического продукта региона в контексте развития приоритетных видов туризма на основе анализа ресурсной базы региона (Санкт-Петербург, креативный туризм)», 26.05.2025-05.06.2025 г., АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства», 36 ч., г. Санкт-Петербург 8. Удостоверение о повышении квалификации ПК № 0008753 от 21.10.2025 г. по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации «Развитие сервисных и управленческих технологий гостинично-ресторанного бизнеса в целях формирования и продвижения международных турпродуктов» (Санкт-Петербург)»,08.09.2025-21.10.2025 г., АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства», 108 ч., г. Санкт-Петербург.