

Федеральное агентство по образованию
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«НИЖЕГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АРХИТЕКТУРНО-СТРОИТЕЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра экономики, финансов и статистики

ТУРИСТСКИЕ ФОРМАЛЬНОСТИ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Методические рекомендации, учебный план и программа для студентов
по специальности 100201.65 - Туризм
и направлению подготовки 100200.62 - Туризм

Нижний Новгород, 2010

УДК 338.48.22

Туристские формальности и организация работы с потребителем. Методические рекомендации, учебный план и программа для студентов по специальности 100201.65 - Туризм и направлению подготовки 100200.62 – Туризм, ИАГ – Нижний Новгород: Нижегород. гос. архит.-строит. ун-т, 2010.

Методические рекомендации разработаны в соответствии с государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования «Требования к обязательному минимуму содержания основной образовательной программы и уровню подготовки «специалиста по туризму» по специальности 100201.65 - Туризм и «бакалавра по туризму» по направлению 100200.62 – Туризм» и с учетом учебных планов ИАГ.

Настоящие рекомендации освещают цели и задачи, содержание и структуру специальной дисциплины «Туристские формальности и организация работы с потребителем». Для самостоятельной подготовки к практическим и семинарским занятиям по курсу представлены планы, задания, списки литературы, нормативно-законодательных актов и иных информационных источников. Изложены организационно-методические аспекты текущего и рубежного контроля.

Составитель:

Забаяева Марина Николаевна, кандидат экономических наук, доцент.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цели и задачи дисциплины: обучить специалиста/бакалавра по туризму теории и организации туристских формальностей, а также выработать практические навыки работы с потребителями при организации путешествий.

1.2. Базовые документы дисциплины:

1.2.1. Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования. Требования к обязательному минимуму содержания основной образовательной программы и уровню подготовки «специалиста по туризму» по специальности 100201.65 – Туризм. Требования к обязательному минимуму содержания основной образовательной программы и уровню подготовки «бакалавра по туризму» по направлению 100200.62 – Туризм.

1.2.2. Учебные планы ННГАСУ по специальности 100201.65 – Туризм и направлению подготовки 100200.62 – Туризм.

1.3. Базовые дисциплины: Основы туризма, Экономика туристского рынка, Организация обслуживания.

1.4. Требования к уровню освоения содержания дисциплины: при реализации знаний и умений в практической профессиональной деятельности дипломированный специалист/бакалавр должен владеть знаниями туристских формальностей и умениями в области организации работы с потребителем.

1.5. Структура дисциплины

Форма обучения	Семестр	Объем учебных часов						КП, КР, РГР, Р	Вид итогового контроля	
		Всего	Аудит	орных, в т.ч.						Сам. раб.
				Лекц.	Лаб.	Практ.	Семинар.			
Дневная	6	96	48	32	-	10	6	48	-	зачет
Очно-заочная	7	96	24	16	-	8	-	72	-	зачет
Заочная	7	96	12	8	-	4	-	84	-	зачет

КП – курсовой проект, КР – курсовая работа, РГР – расчётно-графическая работа, Р – реферат

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Разделы дисциплины, виды занятий и их объем

№ тем	Наименование разделов и тем	Все го	Количество часов								
			Аудиторная работа						Внеаудиторная самостоятельная работа		
			лекции			семинары и практические занятия					
			очная	очно - заочная	заочная	очная	очно - заочная	заочная	очная	очно - заочная	заочная
	РАЗДЕЛ 1. Теоретические и организационные основы туристских формальностей	60	22	11	5,5	10	5	2,5	28	44	52
1.	Понятие и виды формальностей в туризме	6	2	1	0,5	2	1	0,5	2	4	5
2.	Полицейские формальности	6	2	1	0,5	2	1	0,5	2	4	5
3	Паспортные формальности	6	2	1	0,5	2	1	0,5	2	4	5
4	Визовые формальности	6	2	1	0,5	2	1	0,5	2	4	5
5	Таможенные формальности и валютный контроль	6	2	1	0,5	2	1	0,5	2	4	5
6	Медико-санитарные формальности	6	2	1	0,5	2	1	0,5	2	4	5
7	Формальности безопасности в международном туризме	6	2	1	0,5	2	1	0,5	2	4	5
8	Страхование туристов	10	4	2	1	2	1	0,5	4	7	8,5
9	Законы и традиции стран	8	2	1	0,5	-	-	-	6	7	7,5
	РАЗДЕЛ 2. Работа с потребителями	36	10	5	2,5	6	3	1,5	20	28	32
10	Понятие и особенности информирования туристов о предстоящих путешествиях	10	2	1	0,5	2	1	0,5	6	8	9
11	Состав тур-информации	16	6	3	1,5	2	1	0,5	8	12	14
12	Туристский инструктаж: понятие и технологии. Профилактика конфликтов и депортации	10	2	1	0,5	2	1	0,5	6	8	9
	Всего по дисциплине	96	32	16	8	16	8	4	48	72	84

2.2. Содержание разделов дисциплины. Лекционный курс

ВВЕДЕНИЕ

Роль и место дисциплины «Туристские формальности и организация работы с потребителем» в системе подготовки бакалавров и специалистов. Предмет и задачи курса.

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ТУРИСТСКИХ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ

Тема 1. Понятие и виды формальностей в туризме

Терминология и состав туристских формальностей. Международные и национальные регламенты туристских формальностей. Группы стран в зависимости от их отношения к туристским формальностям. Министерства и ведомства, регламентирующие вопросы организации и контроля исполнения туристских формальностей в России. Соглашения РФ с иностранными государствами в сфере международных экономических отношений и туризма. Работа консульств иностранных государств и представительств национальных туристских организаций в России. Современные проблемы и пути гармонизации и упрощения формальностей в международном туризме.

Тема 2. Полицейские формальности

Понятие и формы контроля соблюдения полицейских формальностей в РФ и за рубежом. Законодательство РФ о порядке выезда из РФ и въезда в РФ. Пограничный контроль в международных аэропортах, морских и речных вокзалах, на путях международного железнодорожного и автомобильного сообщения. Упрощенный режим пропуска через государственную границу. Контроль соблюдения правил и сроков пребывания российских туристов за рубежом. Функции и регистры туристской полиции. Полномочия МВД и других компетентных государственных органов, контролирующих регистрацию иностранных граждан по месту временного проживания и сроки их пребывания в РФ.

Тема 3. Паспортные формальности

Международные требования к паспортным формальностям. Стандарты ИКАО. Порядок оформления и выдачи документов гражданам РФ для выезда из РФ и въезда в РФ. Паспортно-визовые службы России. Документы, необходимые для получения общегражданского заграничного паспорта (далее – ОЗП). Причины отказов в получении ОЗП.

Тема 4. Визовые формальности

Особенности визового и безвизового въезда. Разрешение на въезд в страну. Классификация туристских виз. Общие правила предоставления документов на визу. Порядок оформления визы. Требования, предъявляемые к визовым запросам. Бланки визовых анкет: оригиналы и опросники. Дополнительные справки и документы для получения виз. Визовые платежи и консульские сборы. Типовые причины отказа в визах. Порядок получения визы. Режимы работы консульств иностранных государств в РФ и консульств РФ за рубежом. Процедура аннулирования отказного штампа.

Тема 5. Таможенные формальности и валютный контроль

Международные таможенные нормы. Таможенные органы и таможенное законодательство РФ. Таможенная территория РФ. Процедуры и формы таможенного декларирования. Таможенные режимы, «красный» и «зеленый» коридоры. Представление таможенному органу РФ документов и сведений, необходимых для таможенного оформления. Таможенное оформление товаров, перемещаемых через таможенную границу РФ физическими лицами для личного пользования. Количественные (весовые) и стоимостные ограничения при перемещении товаров физическими лицами через таможенную границу РФ. Товары, подлежащие декларированию. Правила заполнения таможенной декларации. Применение единых ставок таможенных пошлин, налогов в отношении товаров, перемещаемых через таможенную границу РФ физическими лицами для личного пользования. Товары, ввозимые (вывозимые) без уплаты таможенных пошлин. Нормы и

правила перевозки багажа через границу. Порядок ввоза и вывоза наличной и безналичной национальной и иностранной валюты. Валютное декларирование. Основания для проведения личного досмотра, технические средства таможенного контроля. Последствия нарушения таможенных правил.

Тема 6. Медико-санитарные формальности

Основные цели и задачи медицинских формальностей. Международные медико-санитарные правила Всемирной организации здравоохранения. Обзор особо опасных инфекционных заболеваний. Профилактика и борьба с инфекциями. Государственное регулирование в области санитарно-эпидемиологической безопасности туристов. Санитарный и эпидемиологический контроль. Инструктаж туристов, выезжающих в эндемичные страны, рекомендации Госсанэпиднадзора РФ. Памятка гражданину России, выезжающему за рубеж. Профилактика негативного влияния непривычного климата на организм человека. Режим дня, питания и личная гигиена в зарубежных поездках. Правила первой медицинской помощи. Медицинское обслуживание в путешествиях.

Тема 7. Формальности безопасности в международном туризме

Вопросы личной безопасности туристов и сохранности их имущества в путешествиях. Международный опыт разработки мер по безопасности и защите туристов. Безопасные условия для туризма: спокойная политическая обстановка, отсутствие чрезвычайных ситуаций и стихийных бедствий, низкая криминогенность, четкое взаимодействие государственных органов и туристских организаций по охране туристских объектов, дружелюбие и открытость местного населения. Опасные условия для туризма: политическая нестабильность, природные катастрофы, эпидемии, опасные для жизни метеоусловия, неблагоприятная экология, криминогенная ситуация, преступность и др. Защита прав граждан РФ за рубежом и иностранных граждан в РФ. ФЗ «О борьбе с терроризмом». Меры противодей-

ствия терроризму. МЧС России. Меры по обеспечению эвакуации российских граждан из зарубежных государств в случае возникновения чрезвычайных ситуаций. Упреждающее информирование туристов, отправляющихся в морские круизы, о наличии опасности и правилах поведения во время шторма, урагана, туристов-горнолыжников – о правилах поведения на горных склонах. Информирование туристов об опасности ультрафиолетового облучения. Правила поведения в общественных местах, на транспорте, хранения паспорта, денег и ценных вещей, страховки. Порядок действий в криминальных ситуациях.

Тема 8. Страхование туристов

Основные понятие и термины страхования путешественников: страховщик, страхователь, страховая выплата, страховая премия, страховой случай, страховое событие. Основные программы страхования в туризме: страхование медицинских и иных непредвиденных расходов путешественников, страхование от несчастных случаев во время поездки, страхование от невыезда, страхование личного имущества и багажа туристов. Нестраховые случаи. Виды и правила оформления страховых полисов. Компенсаторное и сервисное страхование.

Тема 9. Законы и традиции стран

Кодекс желанного гостя. Гражданская ответственность туристов. Общепринятые нормы поведения. Национальные традиции, жесты, дресс-коды, правила застолья, манеры. Обычай и порядки исламских государств, этикет в одежде, ограничения в потреблении пищи, спиртных напитков. Культура поведения в европейских странах. Виды правонарушений: курение в местах общего пользования, не соблюдение правил дорожного движения, организация скандала, распитие спиртных напитков в общественных местах, засорение улиц, другие формы нарушений общественного порядка. Уголовные правонарушения. Виды наказаний: штраф, арест, тюремное заключение, смертная казнь.

РАЗДЕЛ 2. РАБОТА С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Тема 10. Понятие и особенности информирования туристов о предстоящих путешествиях

Государственные требования к составу информации, которую обязана предоставить туристу турфирма. Требования к информации: полнота, достоверность, актуальность. Информационный листок к туру: содержание и правила составления.

Тема 11. Состав туристской информации

11.1. Сведения о производителе турпродукта. Юридический адрес. Контактные телефоны. Размер финансового обеспечения. Прочая информация по запросу.

11.2. Информация о стране временного пребывания. Географическое положение, национальный состав, язык, климатические особенности, температурный режим. Особенности въезда и выезда, визы, санитарные и таможенные правила. Специфика поведения в стране. Особые ограничения в связи с преобладающей религией. Местные традиции и обычаи. Платежные средства и правила обмена валют. Безопасные и выгодные пункты обмена валют. Цены на услуги, товары, сувениры. Чаевые. Адреса и графики работы магазинов, досуг. *Tax Free*. Разговорники, карты, путеводители.

11.3. Описание маршрута. График передвижений по дням. Сведения о месте и времени сбора группы. Документы для поездки.

11.4. Характеристика условий тура. Сведения о перелете, переезде, переправах. Правила чтения транспортных билетов и турваучеров. Международные туристские термины. Поведение туристов при овербукинге. Меры предосторожности в аэропорту. Условия размещения. Правила поселения и проживания в отелях. Информация о размещении родителей с детьми. Перечень услуг получаемых за дополнительную плату. Памятка об ответственности за нанесенный ущерб. Меры предосторожности на экскурсиях. Рекомендации при аренде автомобиля.

11.5. Правила обеспечения безопасности. Состояние общественного порядка в стране. Сведения о санэпидемиологической и криминогенной обстановке, медицинском обслуживании. Медицинские советы, профилактика заболеваний, травматизма, аллергических реакций, отравлений. Прогнозируемые погодные условия и рекомендации об экипировке. Опасные животные, пресмыкающиеся и растения. Правила поведения на воде. Правила поведения туристов при наступлении страховых случаев. Рекомендации по хранению документов, денег и ценностей. Схемы действий при утере ОЗП. Свидетельство на возвращение в РФ. Восстановление транспортных билетов. Блокировка украденных банковских карт. Правила личной безопасности. Потенциально опасные места: районы эмигрантов, кварталы красных фонарей, припортовые улицы. Правила поведения в непредвиденных ситуациях, связанных с угрозами или нападением со стороны других лиц, дорожно-транспортными происшествиям, с задержанием местными правоохранительными органами. Механизм оказания консульской и правовой помощи. Телефоны и адреса консульских служб. Правила поведения при похищении или захвате в заложники, при стихийном бедствии или террористической атаке.

11.6. Дополнительная информация. Информация о возрастных ограничениях, прием родителей с детьми, семейных пар. Специальная информация для туристских путешествий с походом. Прочая информация и рекомендации, вытекающие из особенностей и специфики конкретного тура или направления.

Тема 12. Туристский инструктаж: понятие и технологии. Профилактика конфликтов и депортации

Депортация: сущность и причины. Методическое обеспечение туров. Инструктаж. Экспертиза готовности туриста к путешествию. Методы управления конфликтами.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ по курсу.

2.3. Темы семинаров и организационно-методические рекомендации по подготовке к занятиям

Семинар 1. Понятие и виды формальностей в туризме

План подготовки:

1.1. Изучить лекционный материал по теме и выписать в словарь следующие словосочетания: туристские формальности, полицейские формальности, паспортно-визовые формальности, таможенные формальности, валютный контроль, санитарные нормы.

1.2. Ответить на вопросы:

1.2.1. Что понимают под туристскими формальностями?

1.2.2. Назовите основные виды туристских формальностей.

1.2.3. Какие министерства и ведомства регламентируют вопросы организации и контроля исполнения туристских формальностей в России?

1.2.4. С какими иностранными государствами РФ заключила соглашения в сфере туризма? Раскройте ключевые позиции этих соглашений.

1.2.5. Назовите основные проблемы и пути гармонизации и упрощения туристских формальностей в международном туризме.

Литература:

1. Богатов, А.П. Туристские формальности [Текст] : учебное пособие / А.П. Богатов, Т.В. Бойко, М.В. Зубрева. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.

Нормативные и законодательные акты:

1. Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ [Электронный ресурс] : [ред. от 05.12.2009]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

2. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из РФ и въезда в РФ от 15.08. 1996 N 114-ФЗ [Электронный ресурс] : [ред. от 10.01.2007]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

3. Российская Федерация. Законы. О государственной границе РФ от 01.04.1993 N 4730-1 [Электронный ресурс] : [ред. от 30.12.2006]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

Семинар 2. Понятие и особенности информирования туристов о предстоящих путешествиях

План подготовки:

2.1. Изучить лекционный материал по теме и выписать в словарь следующие слова и словосочетания: полнота, достоверность, актуальность туристской информации, информационный листок к туру.

2.2. Ответить на вопросы:

2.2.1. Что понимается под туристской информацией? Изложите основные государственные требования, предъявляемые к составу и качеству туристской информации.

2.2.2. Раскройте содержание, структуру и правила составления информационных листков к путешествиям.

2.3. Выполнить задание:

2.3.1. Изучите информационные листки лидеров российского туроператорского рынка (Капитал Тур, Пегас Туристик, Тез Тур и др.). Какие правила нарушены при их составлении? Какая информация позволит восполнить пробелы?

Литература:

1. Ушаков, Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст] : учебное пособие / Д.С. Ушаков. – М. : ИКЦ “МарТ”, 2008.

Нормативные и законодательные акты:

1. Российская Федерация. Постановления Правительства. Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта от 18.07.2007 №452. [Электронный ресурс] : [ред. от 27.01.2009]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

Семинар 3. Состав туристской информации

План подготовки:

3.1. Изучить лекционный материал по теме и выписать в словарь следующие слова и словосочетания: туристская информация, *Tax Free*.

3.2. Ответить на вопросы:

3.2.1. Какие сведения о производителе турпродукта обязана сообщить туристу турфирма?

3.2.2. Раскройте содержание основной информации о стране временного пребывания: а) географическое положение, национальный состав, язык, климатические особенности, температурный режим; б) особенности въезда и выезда, паспортно-визовые, санитарные и таможенные правила; в) особенности поведения, особые ограничения в связи с преобладающей религией, местные традиции и обычаи; г) платежные средства и правила обмена валют, безопасные и выгодные пункты обмена валют; д) цены на основные услуги, товары, сувениры; е) возможности организации досуга, чаевые, *Tax Free*.

3.2.3. Какие сведения о предстоящем маршруте обязана сообщить туристу турфирма?

3.2.4. Назовите основные условия туристского путешествия, которые должны быть изложены в информационном листке.

3.2.5. Какие правила личной безопасности обязан соблюдать турист?

3.2.6. Какая дополнительная информация может быть уместной в информационном листке? Приведите примеры.

3.3. Выполнить задание:

3.3.1. Скачайте на официальном сайте МИД РФ список стран, не рекомендуемых для посещения.

Литература:

1. Ушаков, Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст] : учебное пособие / Д.С. Ушаков. – М. : ИКЦ “МарТ”, 2008.

2.4. Темы практических занятий и организационно- методические рекомендации по подготовке к занятиям

Практическое занятие 1. Заполнение формуляров, необходимых для получения общегражданского заграничного паспорта

План подготовки:

1.1. Изучить лекционный материал по теме и выписать в словарь следующие словосочетания: общегражданский заграничный паспорт (далее – ОЗП), анкета-заявление, биометрические данные.

1.2. Ответить на вопросы:

1.2.1. Охарактеризуйте ОЗП как документ. Какие особенности имеет ОЗП нового поколения.

1.2.2. Изложите порядок оформления и получения ОЗП. Какие требования предъявляются к документам, необходимым для оформления ОЗП?

1.2.3. Раскройте особенности получения ОЗП несовершеннолетними гражданами РФ, пенсионерами, мужчинами в возрасте 18-27 лет.

1.2.4. Назовите основные причины отказов в получении ОЗП.

1.3. Выполнить задание:

1.3.1. Скачайте на официальном сайте МИД РФ и заполните формуляры, необходимые для получения ОЗП нового поколения.

Литература:

1. Богатов, А.П. Туристские формальности [Текст] : учебное пособие / А.П. Богатов, Т.В. Бойко, М.В. Зубрева. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.

Нормативные и законодательные акты:

1. МВД РФ. Инструкции. О порядке оформления и выдачи паспортов гражданам РФ для выезда из РФ и въезда в РФ от 26.05.1997 № 310 [Электронный ресурс] : [ред. от 28.06.2009]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

Требования к основным документам, удостоверяющим платежеспособность туриста

Страна	Справка о доходах		Заявление спонсора		Кредитная карточка	Чек-кодовая книжка	Выписка из банковского счета		Наличные		
	минимальная зарплата за месяц	дополнительные требования	кол-во экз	дополнительные требования			кол-во экз	дополнительные требования	минимальная сумма на человека в сутки	справка о покупке валюты	дополнительные требования
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Требования к документам, необходимым для получения визы несовершеннолетними туристами

Страна	Документ, удостоверяющий личность			Фото	Анкета	Разрешение на выезд ребенка из страны	Документы о доходах		
	ОЗП	свидетельство о рождении	ОЗП одного из родителей				справка с места учебы	студенческий билет	справка с места работы одного из родителей
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Стоимость услуг и режим работы консульства

Страна	Стоимость визы		Сроки, рабочие дни			График работы консульства					Особые требования
	обычный тариф	срочный тариф	подачи документов до начала поездки		оформления визы	дни предварительной записи	дни приема документов	собо-седование	дни выдачи виз	выходные дни	
1	2	3	4	5							6

Литература:

1. Богатов, А.П. Туристские формальности [Текст] : учебное пособие / А.П. Богатов, Т.В. Бойко, М.В. Зубрева. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.

2. Ушаков, Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст] : учебное пособие / Д.С. Ушаков. – М. : ИКЦ “МарТ”, 2008.

Нормативные и законодательные акты:

1. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из РФ и въезда в РФ от 26.05.1997 № 310 [Электронный ресурс] : [ред. от 28.06.2009]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

2. Министерство внутренних дел РФ. Приказы. Об утверждении инструкции о порядке оформления и выдачи паспортов гражданам РФ для выезда из РФ и въезда в РФ от 26.05. 1997 №310 [Электронный ресурс] : [ред. от 02.02.2007]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

Практическое занятие 3. Заполнение таможенной декларации

План подготовки:

3.1. Изучить лекционный материал по теме и выписать в словарь следующие слова и словосочетания: таможенная декларация, декларант, таможенный коридор.

3.2. Ответить на вопросы:

3.2.1. Что понимается под таможенной декларацией?

3.2.2. Раскройте содержание основных процедур и форм таможенного декларирования.

3.3. Выполнить задания:

3.3.1. Скачайте на официальном сайте Таможенного комитета РФ и заполните таможенную декларацию.

3.3.2. Заполните предложенные формы (на примере избранного государства)

Товары, разрешенные/запрещенные к ввозу

Страна	Ввоз								
	Разрешен (беспошлинно)				Запрещен				
	сигареты, шт	спиртные напитки, л	продукты питания и другие товары	подарки на сумму не более	наркотики, оружие	лекарственные препараты	исторические и художественные ценности	продукты питания	другие товары
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Товары, разрешенные/запрещенные к вывозу

Страна	Вывоз				
	Разрешен по декларации	Запрещен			прочие товары
		редкие образцы флоры и фауны	исторические и художественные ценности	наркотики, оружие	
1	2	3	4	5	6

Валютные ограничения

Страна	Вид валюты	Курс	Ограничения			
			Ввоз валюты		Вывоз валюты	
			национальная	иностранная	национальная	иностранная
1	2	3	4	5	6	7

Литература:

1. Богатов, А.П. Туристские формальности [Текст] : учебное пособие / А.П. Богатов, Т.В. Бойко, М.В. Зубрева. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.

Нормативные и законодательные акты:

1. Государственный таможенный комитет РФ. Приказы. Об утверждении правил перемещения в упрощенном, льготном порядке товаров физическими лицами через таможенную границу РФ от 24.11.1999 №176 [Электронный ресурс] : [ред. от 17.06.2004]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

2. Российская Федерация. Законы. О порядке выезда из РФ и въезда в РФ от 15.08.1996 №114-ФЗ [Электронный ресурс] : [ред. от 28.06.2009]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

3. Российская Федерация. Законы. О государственной границе от 01.04.1993 №4730-1 [Электронный ресурс] : [ред. от 30.12.2008]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

4. Российская Федерация. Законы. Таможенный кодекс РФ от 28.05.2003 №61-ФЗ [Электронный ресурс] : [ред. от 06.12.2007]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

5. Российская Федерация. Законы. О валютном регулировании и валютном контроле от 10.12.2003 №173-ФЗ [Электронный ресурс] : [ред. от 22.07.2008]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

6. Российская Федерация. Законы. О вывозе и ввозе культурных ценностей от 15.04.93 г. № 4806-1 [Электронный ресурс] : [ред. от 17.07.2009]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

7. Россия. Законы. Об основах туристской деятельности в РФ от 24.11.1996 № 132-ФЗ [Электронный ресурс] : [ред. от 05.12.2009]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

Практическое занятие 4. Формирование страхового пакета

План подготовки:

4.1. Изучить лекционный материал по теме и выписать в словарь следующие слова и словосочетания: страхование, страховой полис, страховщик, страхователь, страховая выплата, страховая, премия, страховой случай, страховое событие.

4.2. Ответить на вопросы:

4.2.1. Раскройте содержание основных понятий в системе страхования путешественников.

4.2.2. Назовите базовые реквизиты и правила оформления полисов страхования путешественников.

4.3. Выполнить задания:

4.3.1. Скачайте на официальном сайте Минздрава РФ памятку для граждан, выезжающим в страны, неблагополучные по особо опасным инфекциям.

4.3.2. Скачайте на официальном сайте любой страховой компании (РОСНО, Ингосстрах и др.) правила поведения туристов при наступлении страховых случаев.

Литература:

1. Гвозденко, А.А. Страхование в туризме [Текст] : учебное пособие / А.А. Гвозденко. - М. : Аспект-Пресс, 2008.

2. Ушаков, Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст] : учебное пособие / Д.С. Ушаков. – М. : ИКЦ “МарТ”, 2008.

Нормативные и законодательные акты:

1. Российская Федерация. Письма Минздравсоцразвития РФ. Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания от 31.08.2007 №0100/8935-07-32 [Электронный ресурс]. – Режим доступа Консультант Плюс. Законодательство. ВерсияПроф.

Практическое занятие 5. Составление информационного листа и памятки для туриста

План подготовки:

5.1. Изучить лекционный материал по теме и выписать в словарь следующие слова и словосочетания: инструктаж, информационный листок к туру, памятка для туриста.

5.2. Ответить на вопросы:

5.2.1. Что понимается под туристским инструктажем?

5.2.2. Какие технологии и приемы могут быть задействованы при консультировании и доведении до сведения туристов важной информации?

5.2.3. Раскройте содержание основных принципов составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников.

5.3. Выполнить задания:

5.3.1. Разработайте информационный листок к путешествию.

5.3.2. Разработайте памятку для туриста.

5.3.3. Скачайте на сайте *www.toncosti.ru*: а) правила чтения авиационных, железнодорожных билетов, турваучеров; б) схемы действий при утере ОЗП, транспортных билетов, банковских карт, багажа.

5.3.4. Изучите информацию наиболее популярных туристских порталов (*www.tourprom.ru*, *www.turzona.ru*, *www.travel.ru*, *www.vtur.ru* и др.) и разработайте:

- рекомендации поведения при овербукинге;
- медицинские советы для туристов;
- разговорник (на примере любого направления);
- карту туристских достопримечательностей (на примере любого туристского центра).

Литература:

1. Ушаков, Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст] : учебное пособие / Д.С. Ушаков. – М. : ИКЦ “МарТ”, 2008.

2.5. Варианты контрольных работ и организационно-методические рекомендации по выполнению заданий (для заочной формы обучения)

Контрольная работа выполняется студентом и сдается преподавателю в срок не позднее, чем за две недели до начала зачетной сессии. Вариант контрольной работы должен соответствовать порядковому номеру студента по списку деканата.

При подготовке к выполнению контрольной работы необходимо изучить лекционный материал, материал практических занятий и ознакомиться с информационно-методическим обеспечением дисциплины.

Контрольная работа сдается преподавателю в файле.

Структура контрольной работы:

- титульный лист установленной деканатом формы;
- первое и второе задания выполняются в объеме одной страницы (шрифт 12, одинарный интервал, поля – 2 см). Задания должны содержать: текст вопроса и непосредственно ответ;
- третье задание – заполнение формуляров, необходимых для получения визы;
- четвертое задание – заполнение таблиц по таможенным формальностям;
- пятое задание – разработка информационного листка к туру.

Вариант 1.

1. Туристские формальности: понятие и виды.
2. Правила поведения при ДТП.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Австрии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Австрии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Австрии.

Вариант 2.

1. Процедура аннулирования отказного штампа.
2. Правила личной безопасности.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Германии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Германии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Германии.

Вариант 3.

1. Депортация: сущность и причины.
2. Медицинские советы. Профилактика заболеваний, травматизма, аллергических реакций, отравлений.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Австралии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Австралии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Австралии.

Вариант 4.

1. Причины отказов в получении ОЗП.
2. Медико-санитарные правила при совершении туристских поездок.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Чехии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Чехии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Чехии.

Вариант 5.

1. Особо опасные инфекционные заболевания и их характеристика.
2. Порядок действий в случае утери ОЗП.

3. Скачайте на официальном сайте консульства Франции и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Франции и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Франции.

Вариант 6.

1. Правонарушения и ответственность туристов.
2. Памятка гражданину России, выезжающему за рубеж.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Бразилии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Бразилии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Бразилии.

Вариант 7.

1. Санитарный и эпидемиологический контроль в туризме.
2. Правила поведения на воде.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Японии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Японии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Японии.

Вариант 8.

1. Страховой полис туриста: форма и правила оформления.
2. Порядок оформления таможенных документов.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Болгарии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Болгарии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Болгарии.

Вариант 9.

1. Турваучер: форма и правила заполнения.
2. Основные формы и правила таможенного контроля.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Венгрии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Венгрии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Венгрии.

Вариант 10.

1. Таможенные формальности и их сущность.
2. Восстановление транспортных билетов.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Греции и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Греции и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Греции.

Вариант 11.

1. Загранпаспорт: форма и порядок получения.
2. Нормы и правила перевозки багажа и грузов через границу.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Норвегии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Норвегии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Норвегии.

Вариант 12.

1. Туристская виза: понятие и порядок получения.
2. Правила заполнения таможенной декларации.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Швеции и заполните формуляры, необходимые для получения визы.

4. Изучите таможенные формальности Швеции и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).

5. Разработайте информационный листок к путешествию по Швеции.

Вариант 13.

1. Обычаи и порядки исламских государств.

2. Ввоз товаров физическими лицами.

3. Скачайте на официальном сайте консульства Швейцарии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.

4. Изучите таможенные формальности Швейцарии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).

5. Разработайте информационный листок к путешествию по Швейцарии.

Вариант 14.

1. Культура поведения в европейских странах.

2. Вывоз товаров физическими лицами.

3. Скачайте на официальном сайте консульства Финляндии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.

4. Изучите таможенные формальности Финляндии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).

5. Разработайте информационный листок к путешествию по Финляндии.

Вариант 15.

1. Технология получения туристской визы.

2. Товары, ввозимые (вывозимые) без уплаты таможенных пошлин.

3. Скачайте на официальном сайте консульства Индии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.

4. Изучите таможенные формальности Индии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).

5. Разработайте информационный листок к путешествию по Индии.

Вариант 16.

1. Причины отказов в получении визы.

2. Схемы поведения туристов при овербукинге.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Испании и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Испании и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Испании.

Вариант 17.

1. Визовые анкеты: понятие и порядок оформления.
2. Государственный запрет на ввоз / вывоз определенных товаров и предметов.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Италии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Италии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Италии.

Вариант 18.

1. Национальные традиции, жесты, дресскоды, правила, манеры.
2. Особенности ввоза / вывоза из РФ культурных ценностей, домашних животных и растений.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Канады и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Канады и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Канаде.

Вариант 19.

1. Гражданская ответственность туристов. Общепринятые нормы поведения.
2. Особенности и практика ввоза / вывоза из РФ валюты и российских денежных знаков.

3. Скачайте на официальном сайте консульства Китая и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Китая и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Китаю.

Вариант 20.

1. Информирование туристов об опасности ультрафиолетового облучения.
2. Основные платежные средства, используемые за рубежом.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Мальты и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Мальты и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Мальте.

Вариант 21.

1. Упреждающее информирование туристов, отправляющихся в морские круизы.
2. Платежные средства и правила обмена валют.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Мексики и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Мексики и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Мексике.

Вариант 22.

1. Аренда автомобиля в путешествии: возможности и риски.
2. Инструктаж туристов, выезжающих в эндемичные страны. Рекомендации Госсанэпиднадзора России.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Португалии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.

4. Изучите таможенные формальности Португалии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).

5. Разработайте информационный листок к путешествию по Португалии.

Вариант 23.

1. Профилактика и борьба с инфекциями.

2. Правила поведения при террористической атаке.

3. Скачайте на официальном сайте консульства США и заполните формуляры, необходимые для получения визы.

4. Изучите таможенные формальности США и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).

5. Разработайте информационный листок к путешествию по США.

Вариант 24.

1. Система поощрения покупок *Tax-free*.

2. Профилактика негативного влияния непривычного климата на организм человека.

3. Скачайте на официальном сайте консульства Польши и заполните формуляры, необходимые для получения визы.

4. Изучите таможенные формальности Польши и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).

5. Разработайте информационный листок к путешествию по Польше.

Вариант 25.

1. Классификация стран в зависимости от их отношения к туристским формальностям.

2. Правила первой медицинской помощи.

3. Скачайте на официальном сайте консульства Бельгии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.

4. Изучите таможенные формальности Бельгии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).

5. Разработайте информационный листок к путешествию по Бельгии.

Вариант 26.

1. Виды пластиковых карт и правила пользования ими.
2. Правила поведения при стихийном бедствии.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Латвии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Латвии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Латвии.

Вариант 27.

1. Виды чеков и правила их заполнения.
2. Правила поведения при похищении или захвате в заложники.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Литвы и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Литвы и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Литве.

Вариант 28.

1. Система беспошлинной торговли *Duty-free*.
2. Порядок действий застрахованного при наступлении страхового случая.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Исландии и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Исландии и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Исландии.

Вариант 29.

1. Понятие и формы соблюдения полицейских формальностей.
2. Правила чтения железнодорожных билетов.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Словении и заполните формуляры, необходимые для получения визы.

4. Изучите таможенные формальности Словении и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Словении.

Вариант 30.

1. Туристский инструктаж: понятие и технологии.
2. Правила чтения авиационных билетов.
3. Скачайте на официальном сайте консульства Нидерландов и заполните формуляры, необходимые для получения визы.
4. Изучите таможенные формальности Нидерландов и заполните предложенные формы (см. таблицы, С.17).
5. Разработайте информационный листок к путешествию по Нидерландам.

3. ПОДГОТОВКА К ЗАЧЕТУ

3.1. Организационно-методические рекомендации

Студент допускается к сдаче зачета при следующих условиях:

- посещение и наличие положительных оценок по всем семинарским и практическим занятиям – для очной и очно-заочной форм обучения;
- наличие положительной оценки за выполненный вариант контрольной работы – для заочной формы обучения.

При наличии задолженностей по практическим и семинарским занятиям студент должен восполнить пробелы по индивидуальному графику (согласовать с преподавателем дисциплины). Основанием подготовки к погашению задолженностей являются представленные выше планы и задания.

Подготовка к зачету предполагает самостоятельное повторение студентом пройденного материала. Оценить уровень подготовленности к зачету студент может самостоятельно отвечая на контрольные вопросы, а также выполняя контрольные задания и задачи.

3.2. Форма проведения зачета

Зачет проводится в форме тестирования. Каждый студент выполняет индивидуальный вариант, состоящий из десяти заданий, в течение 30 минут. Примеры заданий представлены ниже.

1. **Выбрать верный ответ.** *Овербукинг – это:*

- а) двойное бронирование;
- б) направление движения транспорта;
- в) бланк строгой отчетности;
- г) схема питания в отеле.

Ответ: 1 – а.

2. **Определить правильность утверждения.** *Страховой полис - это документ, устанавливающий право туриста на услуги страхования при наступлении страхового случая (да, нет).*

Ответ: 2 – да.

3. **Каждому из положений, отмеченных цифрами, найти соответствующий термин среди отмеченных буквами.**

- а) депортация;
- б) овербукинг;
- в) *Duty-free*;
- г) *Tax-free*;
- д) виза.

1. принудительное выдворение иностранного гражданина с территории государства;

- 2. двойное бронирование;
- 3. беспошлинная торговля;
- 4. система поощрения покупок.
- 5. разрешение на пересечение границы.

Ответ: а)-1, б)-2, в)-3, г)-4, д)-5.

3.3. Оценка уровня знаний

Оценка результатов тестирования осуществляется преподавателем на основе составленного им ключа:

- задание выполнено верно – 0,5 баллов;
- задание выполнено неверно – 0 баллов.

Итоговая оценка определяется суммированием баллов. Максимальный балл – 5,0.

При выполнении заданий *рекомендуется*:

- указывать номер варианта, ФИО, номер группы;
- отвечать на вопросы в той последовательности, в которой они изложены в задании;
- не менять нумерацию заданий и буквенные обозначения;
- внимательно читать задание;
- исправления производить методом зачеркивания: зачеркнуть неверный ответ и рядом написать верный ответ;
- избавиться от стереотипа обязательного присутствия в задании хотя бы одного неверного ответа. Если в задании не уточняется количество верных ответов, то все ответы могут быть верными, все ответы могут быть неверными, ответы могут быть верными и неверными.

Соблюдение вышперечисленных требований способствует успешному выполнению задания в установленные сроки.

4. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Богатов, А.П. Туристские формальности [Текст] : учебное пособие / А.П. Богатов, Т.В. Бойко, М.В. Зубрева. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.

2. Маринин, М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме [Текст] : учебное пособие / М.М. Маринин. – М. : Финансы и статистика, 2009.

Дополнительная литература:

1. Гвозденко, А.А. Страхование в туризме [Текст] : учебное пособие / А.А. Гвозденко. – М. : Аспект-Пресс, 2008.
2. Гуляев, В.Г. Формуляры, контракты, соглашения в туристской деятельности [Текст] : учебное пособие / В.Г. Гуляев. – М. : Приор, 1998.
3. Дмитриев, М.Н. Экономика туристского рынка [Текст] : учебник / М.Н. Дмитриев, М.Н. Забаева, М.Н. Малыгина. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2010.
4. Ефремова, М.В. Формирование и развитие рынка туристских услуг в России (теория и практика) [Текст] : монография / М.В. Ефремова. – Н. Новгород: НКИ, 2006. – 203с.
5. Забаева, М.Н. Методология оценки и эффективного использования туристского потенциала регионов России [Текст] / М.Н. Забаева: Монография. Н. Новгород: Издательство ННГАСУ. 2009.
6. Забаева, М.Н. Новые организационно-экономические отношения в туристском секторе экономики региона [Текст] / М.Н. Дмитриев, М.Н. Забаева: Монография. Н. Новгород: Издательство ННГАСУ. 2010.
7. Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст] : учебное пособие / А.Б. Косолапов. – М. : КНОРУС, 2008.
8. Ушаков, Д.С. Прикладной туроперейтинг [Текст] : учебное пособие / Д.С. Ушаков. – М. : ИКЦ “МарТ”, 2008.
9. Чудновский, А.Д. Управление индустрией туризма [Текст] : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. – М. : КНОРУС, 2005.
10. Экономика и организация туризма. Международный туризм / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев и др.; под ред. И.А. Рябовой. – М.: КНОРУС, 2009.

Забаяева Марина Николаевна

Туристские формальности и организация работы с потребителем.
Методические рекомендации, учебный план и программа
для студентов по специальности 100201.65 - Туризм
и направлению подготовки 100200.62 - Туризм

Подписано в печать _____ Формат 60X84 1/16 Бумага газетная. Печать трафаретная.

Уч. изд. л. _____ Усл. п. л. _____ Тираж 100 экз. Заказ № _____

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет»
603950, Н.Новгород, ул. Ильинская, 65.

Полиграфический центр ННГАСУ, 603950, Н.Новгород, ул. Ильинская, 65.