

**ВЫСШЕЕ УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ УКООПСОЮЗА
«ПОЛТАВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ»**

Кафедра туристического и гостиничного бизнеса

**ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
по учебной дисциплине
«Организация туризма (Организация туристических поездок)»**

для студентов направления подготовки 6.140103 «Туризм»

Полтава – 2016

Составитель: Тараненко А.А., к.е.н., доцент кафедры туристического и гостиничного бизнеса Высшего учебного заведения Укоопсоюза «Полтавский университет экономики и торговли».

СОДЕРЖАНИЕ

1 семестр	4
Тема 1. Условия создания и функционирования туристического предприятия	4
Тема 2. Технология создания туристского продукта и формирование его ассортимента	4
Тема 3. Принципы формирования программ пребывания туристов	5
Тема 4. Организация обслуживания клиентов	5
Тема 5. Общие принципы организации транспортного обслуживания туристов	5
Тема 6. Туристические перевозки на авиатранспорте	5
Тема 7. Туристические перевозки на железнодорожном транспорте	6
Тема 8. Морские и речные перевозки и круизы	6
Тема 9. Автотранспортное обслуживание туристов и организация перевозок автотранспортом	7
2 семестр	7
Тема 1. Виды туристических формальностей и условия их выполнения	7
Тема 2. Паспортно-визовые формальности	7
Тема 3. Таможенные, валютные и медико-санитарные туристские формальности ...	8
Тема 4. Страхование в туризме	8
Тема 5. Туристические документы и правила их оформления	9
Тема 6. Бронирование туристического обслуживания	9
Тема 7. Организация туристического обслуживания, его контроль, учет и расчеты..	9
Тема 8. Претензионная работа в туризме	10
Тема 9. Безопасность туристических путешествий	10

Тема 1. Условия создания и функционирования

туристического предприятия

1. Охарактеризуйте факторы, которые необходимо учитывать во время создания туристического предприятия: тип предприятия, место размещения, технико-технологические ресурсы, численность работников и организационная структура предприятия.

2. В мировой практике регулирования индустрии туризма существуют различные подходы относительно целесообразности обязательного лицензирования деятельности туристических предприятий. Охарактеризуйте современное законодательное регулирование лицензирования и сертификации деятельности туристических предприятий в Украине. Опишите этапы и требования для получения лицензии и сертификата. Обоснуйте, положительные и отрицательные последствия отсутствия лицензирования и сертификации туристических услуг для индустрии туризма и потребителей.

3. Самостоятельно выберите туристическую фирму и разносторонне проанализируйте ее деятельность по следующим характеристикам:

- 1) название и тип (туроператор или турагент);
- 2) дата создания, история развития;
- 3) агентская сеть (количество отделений, представительств и география их размещения);
- 4) виды турпродуктов и география путешествий;
- 5) программа путешествия (подробная характеристика одного или нескольких турпродуктов турфирмы);
- 6) средства продвижения турпродуктов турфирмой (рекламные мероприятия, информационные средства, используемые турфирмой);
- 7) услуги транспортного обслуживания туристов (виды транспорта и услуги);
- 8) дополнительные услуги туристической фирмы;
- 9) какие недостатки вы обнаружили в работе турфирмы и как предлагаете их ликвидировать.

ТЕМА 2. Технология создания туристского продукта и формирование его ассортимента

1. Охарактеризуйте основные специфические характеристики, которые отличают туристические услуги от товаров. В чем заключается сущность комплексности турпродукта и взаимосвязь между отдельными услугами. Обоснуйте важность сотрудничества отдельных предприятий – поставщиков туристических услуг.

3. Охарактеризуйте факторы, влияющие на спрос на туристические услуги. Используя SWOT-анализ, охарактеризуйте их влияние на индустрию туризма Украины в нынешнее время.

5. Сформируйте туристический продукт для региона Вашего проживания, исходя из имеющихся в нем туристических ресурсов и туристической инфраструктуры. Вид туризма вид тура выберите самостоятельно.

Тема 3. Принципы формирования программ пребывания туристов

1. Охарактеризуйте туристические ресурсы Полтавщины и обоснуйте, какие виды туризма на их основе могут развиваться.
2. Обоснуйте условия и факторы, вызывающие сезонность туристических услуг. Предложите меры для снижения влияния этого фактора на деятельность туристических предприятий.
3. Предложите мероприятия для рационального использования свободного времени туристами в местах их длительного пребывания – курортные отели, молодежные базы и лагеря, круизные суда и тому подобное. Предложение должно включать индивидуальные, групповые и массовые мероприятия.

Тема 4. Организация обслуживания клиентов

1. Охарактеризуйте преимущества и недостатки существующих каналов доставки турпродукта. Обоснуйте целесообразность их использования для турпродуктов различных видов туризма.
2. Охарактеризуйте методы продвижения туристического продукта на рынке туристической индустрии. Обоснуйте комплекс мер для продвижения туристических продуктов Студенческого туристического агентства на региональном рынке и виды рекламы, которые целесообразно использовать.
3. Обоснуйте этапы и средства перехода от формального к неформальному стилю обслуживания клиента в туристической фирме.

Тема 5. Общие принципы организации транспортного обслуживания туристов

1. Сформируйте комплекс нормативно-законодательного регулирования международных транспортных перевозок.
2. Охарактеризуйте деятельность международных организаций по вопросам безопасности перевозок. Подготовьте отчет о современном развитии различных видов транспорта для обслуживания туристов в Украине, преимущества и недостатки каждого из них.
3. Обоснуйте, какие существуют проблемы транспортного обеспечения туризма в Украине и что нужно для их решения.

Тема 6. Туристические перевозки на авиатранспорте

1. Туристическая фирма планирует организовывать чартерные авиарейсы в Египет. Предварительные оценки показывают, что при ожидаемых объемах продаж путевок удастся в течение сезона укомплектовать около 20 сдвоенных рейсов.

Выгодна ли для фирмы организация чартера и почему? Охарактеризуйте особенности организации чартерных авиаперевозок туристов.

2. Обоснуйте основные условия чартерного договора. Охарактеризуйте преимущества и недостатки каждого вида блок-чартера и оптимальные варианты их использования.

3. Проанализируйте достоинства и недостатки следующих способов организации авиаперевозок: заключение договора на квоту мест на регулярных авиарейсах, заключения договора чартера с авиакомпанией, заключение договора на покупку блок-чартеров у фирмы-оптовика, что выкупила всю чартерную линию и перепродает ее по частям более мелким фирмам. Охарактеризуйте условия, при которых целесообразно использовать эти способы организации авиаперевозок.

Тема 7. Туристические перевозки на железнодорожном транспорте

1. Ваша туристическая фирма планирует заниматься реализацией железнодорожных путешествий. Вследствие чего возникла задача выбора варианта соглашения между туроператором и железнодорожной компанией: заказ мест в регулярных поездах, организация чартерных поездов и специальных туристских поездов. Охарактеризуйте условия каждого варианта и предложите комплекс критериев для выбора оптимального варианта.

2. На туристическом предприятии с целью расширения ассортимента туристических продуктов решено формировать и популяризировать специальные железнодорожные туры. Предложите основные туристические маршруты для таких путешествий и обоснуйте этапы их организации.

3. Обоснуйте особенности железнодорожных перевозок на международных маршрутах.

Тема 8. Морские и речные перевозки и круизы

1. На туристическом предприятии с целью расширения ассортимента туристических продуктов решено формировать и популяризировать путешествия водным транспортом. Охарактеризуйте целевую группу потребителей этого турпродукта по возрастному признаку. Предложите ассортимент путешествий круизными лайнерами и паромами по географическому признаку. Какие отличия этих видов транспорта следует учитывать во время организации путешествий? Обоснуйте особенности путешествий водными видами транспорта, которые можно использовать в рекламных целях.

2. Охарактеризуйте возможности туристических лайнеров, основные и дополнительные услуги, предоставляемые во время круизов (режим доступа: <http://www.ccu-ukraine.com.ua>).

3. Проведите анализ структуры агентского договора на реализацию круизов (режим доступа: <http://cruiseshop.com.ua/files>, <http://naftacruises.com.ua/агентствам>).

ТЕМА 9. Автотранспортное обслуживание туристов и организация перевозок автотранспортом

1. Во время автобусного тура не было выполнено несколько пунктов экскурсионной программы поскольку выяснилось, что автобус не сможет проехать через мост, поскольку его габариты не совместимы с габаритами моста. Автобус отправился в обратном направлении, туристам вернули оплаченные средства. Позже выяснилось, что путешествие по этому маршруту проходило впервые. Какие должны быть действия руководителя группы во время такой ситуации. Какую ошибку допустил туроператор при разработке тура?

2. В открывшейся туристической фирме, специализирующейся на автобусных турах, решается вопрос относительно формирования транспортного парка, а именно: приобретение собственных автобусов или использование арендованного транспорта. Опишите преимущества и недостатки каждого из них. В каких случаях каждый из вариантов будет оптимальным? Ответ обоснуйте.

3. Обоснуйте условия договора аренды с автотранспортным предприятием для использования арендованного транспорта.

Семестр 2

Тема 1. Виды туристических формальностей и условия их выполнения

1. Охарактеризуйте международные форумы и конгрессы по вопросам туристических формальностей.

2. Обоснуйте особенности установление визового режима в ряде стран мира.

3. Проанализируйте меры по упрощению туристских формальностей в разных странах мира.

Тема 2. Паспортно-визовые формальности

1. Рассмотрите типичные причины отказа в выдаче виз и предложите меры для их избежания. Типичных причин отказа в выдаче виз относятся:

- судимость;
- указания заведомо недостоверных данных в документах или анкете;
- срок действия заграничного паспорта истекает ранее, чем через три месяца после завершения поездки;
- поездка ничем не подтверждается: отсутствует бронь авиабилетов, отеля, приглашение (если вы едете на конкретное мероприятие);
- незаконное обращение в той или иной стране за рубежом во время предыдущих поездок;
- неиспользованные без уважительных причин визы в прошлом;
- нет доказательств финансовой платежеспособности (справка о доходах,

справка из банка и т. д);

- у туриста уже был отказ и он не может доказать, что его причины уже ликвидированы;

- турист заподозрен в эмиграции или в желании незаконно работать в той стране, в которую он собирается;

- сложные дипломатические отношения между странами (страной проживания туриста и государством, которое он отправляется).

2. Проанализируйте и сравните предложения фирм по оформлению виз, определите конкурентные преимущества каждой из них. Какую из них Вы бы рекомендовали турфирмам для сотрудничества ? Ответ обоснуйте (режим доступа: [http:// travelhelper.com.ua/](http://travelhelper.com.ua/), <http://visalegko.com.ua>, <http://visaes.com.ua>).

3. Обоснуйте порядок и комплекс документов для аккредитации туристической фирмы в консульском учреждении посольства иностранной страны.

Тема 3. Таможенные, валютные и медико-санитарные туристские формальности

1. Обоснуйте этапы процесса организации пересечения границы организованными туристическими группами (режим доступа: http://dpsu.gov.ua/ua/activities/skipping/skipping_21.htm). Результаты оформите в виде презентации.

2. Обоснуйте перечень товаров, не требующих обязательного декларирования при пересечении таможенной границы Украины, используя разъяснение Миндоходов «Декларирование товаров, перемещаемых через таможенную границу Украины» (режим доступа: <http://zakon3.rada.gov.ua/rada/show/n0015810-13>). Результаты оформите в виде презентации.

3. Обоснуйте особенности ввоза в Украину и вывоз за ее пределы наличности и банковских металлов, используя Постановление НБУ № 148 от 27.05.2008 «О перемещении наличности и банковских металлов через таможенную границу Украины» (режим доступа: <http://zakon3.rada.gov.ua/rada/show/z0520-08>).

Тема 4. Страхование в туризме

1. Турист заключил договор страхования от несчастного случая. Во время прогулки по пляжу, он заметил в воде ребенка, который звал на помощь. Во время спасения ребенка турист сильно повредил ногу о камни. Обоснуйте, может ли он рассчитывать на страховое возмещение и что он должен делать для получения медицинской помощи и страхового возмещения, если он имеет на него право, при компенсационной форме страхования. Обоснуйте ситуации, в которых страховщик покрывает расходы, а в каких – нет, при страховании от несчастного случая.

2. Во время отдыха возникла необходимость получения туристом неотложной стоматологической помощи. Может ли он рассчитывать на страховое возмещение в этом случае, если отправляясь в путешествие, заключил договор медицинского страхования ? Охарактеризуйте действия туриста для получения медицинской

помощи и страхового возмещения, если он имеет на него право, при сервисной форме страхования. Обоснуйте ситуации, в которых страховщик покрывает расходы, а в каких – нет, при медицинском страховании.

3. Обоснуйте порядок возмещения страховых сумм на медицинское лечение и комплекс документов, которые для этого необходимы.

Тема 5. Туристические документы и правила их оформления

1. Группа выпускников ВУЗа решили создать туристическую фирму. В связи с этим возникла необходимость организации и упорядочения документооборота на фирме. Обоснуйте, какие туристические документы будут использоваться в деятельности турфирмы.

2. Группа выпускников ВУЗа решили создать туристическую фирму. В связи с этим возникла необходимость поиска предприятий-поставщиков туристических услуг. Обоснуйте критерии отбора заведений размещения, структуру и содержание соглашения о сотрудничестве с ними.

3. Обоснуйте состав комплекса документов индивидуальных туристов и порядок их оформления для любого туристического продукта (по Вашему выбору).

Тема 6. Бронирование туристического обслуживания

1. Группа выпускников ВУЗа решили создать туристическую фирму. В связи с этим возникла необходимость выбора для сотрудничества глобальной распределительной системы. На Вас возложена задача подготовить отчет о следующие характеристики крупнейших систем бронирования: объемы деятельности; программные продукты, что предлагаются; конкурентные преимущества. Проведите сравнительный анализ следующих систем: Galileo (режим доступа: <http://travelport.ua>), Amadeus (режим доступа: <http://www.amadeus.com>), Sabre (режим доступа: <https://www.sabre.com>), Worldspan (режим доступа: <http://www.worldspangroup.com>).

2. Обоснуйте условия подключения и сотрудничества туристических фирм с глобальными распределительными системами на примере системы Галилео (режим доступа: <http://travelport.ua>).

3. Обоснуйте возможности и преимущества использования следующих сервисов онлайн-бронирования для туристических фирм: Hotelbook (режим доступа: <http://hotelbook.ua>), Anywayanyday (режим доступа: www.anywayanyday.com), Airlife club (режим доступа: <http://airlife-club.com>), IT-tour (режим доступа: <http://www.ittour.com.ua>), Vitiana (режим доступа: <http://vitiana.com>).

ТЕМА 7. Организация туристического обслуживания, его контроль, учет и расчеты

1. В табличной форме охарактеризуйте основные этапы туристического обслуживания туристов. Обоснуйте требования к персоналу и комплекс умений и

навыков для выполнения обязанностей на каждом из этапов.

3. Вы – руководитель туристической группы во время автобусного тура. В одном из городов на маршруте из объективных причин возникла ситуация, связанная с невозможностью проведения экскурсии. Каковы Ваши действия в этой ситуации и какие варианты выхода из нее Вы можете предложить. Охарактеризуйте другие обязанности руководителя туристической группы.

4. Обоснуйте, какими качествами должен обладать человек для выполнения обязанностей руководителя тургруппы и как их выявить при выборе кандидата на эту должность. Предложите комплекс вопросов для анкетирования кандидатов на должность руководителя туристической группы.

Тема 8. Претензионная работа в туризме

1. Обоснуйте этапы претензионной работы и сформируйте комплекс документов, используемых на каждом из этапов.

2. Турист приобрел путевку за 250 долларов на летний сезон. Во время отдыха ему пришлось проживать в номере с неработающим кондиционером и отсутствующим балконом, что стало причиной претензии к туристической фирмы. Определите характер вреда, причиненного туристу, и возможную сумму возмещения, используя данные Франкфуртской таблицы.

3. Предложите рекомендации туристической фирме для минимизации рисков возникновения претензионной работы с туристами случаев каждого раздела Франкфуртской таблицы, а именно: размещение, питание, другое, транспорт.

Тема 9. Безопасность туристических путешествий

1. Сформируйте перечень мероприятий для предотвращения негативного влияния факторов риска в туризме.

2. Проанализируйте основные положения международных документов по вопросам безопасности туристических путешествий.

3. В виде блок-схемы отразите процесс контроля за выполнением требований безопасности.