



**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор ЧОУ ДПО  
Учебный центр  
«Образование и карьера»  
Р.М. Лукьянова  
«10» января 2019г.

Учебный план  
Образовательной программы  
«Туризм и гостиничный сервис»

Количество часов на освоение программы

Всего – 160 часов, в том числе:

включая:

обязательной аудиторной нагрузки обучающегося – 80 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 80 час

№	Курсы, предметы	Кол-во часов
1	<b>Правовые аспекты туристического бизнеса.</b>	4
1.1	Нормативная база по обеспечению системы качества обслуживания в туристическом бизнесе.	
1.2	Основная терминология рынка туристических услуг.	
1.3	Органы государственного управления туризмом.	
	ЗАЧЕТ	1
2	<b>Участники туристического процесса.</b>	4
2.1	Договорные отношения с зарубежными партнерами.	
2.2	Фирма – туроператор. Агентская сеть.	
2.3	Турагенство как турфирма – посредник. Договор между ними. Права, обязанности и ответственность.	
2.4	Клиент – центральная фигура туристического процесса, потребитель турпродукта.	
3.	<b>Виды путешествий в международном, въездном и внутреннем туризме.</b>	14
3.1	Туризм – отрасль народного хозяйства.	
3.2	Познавательные виды туризма. Образование.	
3.3	Путешествия, как активный отдых и оздоровление.	
4.	<b>Разработка и выбор туристических программ.</b>	16
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ	6
5.	<b>Договор на туристическое обслуживание.</b>	8
	ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ	4
6.	<b>Взаимоотношения с клиентом.</b>	6
6.1	Профессионализм, нравственные и психологические аспекты общения.	
6.2	Рассмотрение презентаций, замечаний и жалоб. Защита прав туриста и интересов фирмы.	

	<b>ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ</b>	3
7.	<b>Качество обслуживания и безопасность услуг.</b>	8
7.1	Безопасность процесса выполнения туристических услуг.	
7.2	Система качества услуг.	
	<b>ЗАЧЕТ</b>	3
8.	<b>Соблюдение законов страны пребывания, правил и обычаев.</b>	6
8.1	Правовые и морально-этические аспекты. Общие положения.	
8.2	Специфика конкретной страны. Ответственность туриста.	
9.	<b>Гостиничный сервис.</b>	14
9.1	Классификация предприятий, предоставляющих услуги по размещению. *	
9.2	Правила предоставления гостиничных услуг.	
9.2	Ответственность сторон по договору.	
10.	<b>Организация питания.</b>	12
10.1	Технология и организация питания туристов. Виды питания.	
10.2	Требования к качеству и безопасности питания.	
10.3	Ответственность сторон по договору.	
11.	<b>Транспортное обслуживание туристов.</b>	12
11.1	Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.	
11.2	Порядок бронирования билетов. Чартерные перевозки.	
11.3	Трансферы. Встречи – проводы туристов.	
11.4	Безопасность при транспортных путешествиях.	
12.	<b>Экскурсионное обслуживание туристов.</b>	14
12.1	Виды экскурсий.	
12.2	Технология подготовки и организации экскурсий.	
12.3	Правила безопасности при проведении экскурсий.	
12.4	Качество экскурсий (учет клиентуры, содержание, доходчивость и пр.).	
12.5	Роль экскурсовода, руководителя группы. Рассмотрение претензий.	
	<b>ЗАЧЕТ</b>	3
13.	<b>Паспортно-визовые вопросы.</b>	14
13.1	Ответственность за доверенность ОЗП фирмы и клиента.	
13.2	Таможенный контроль при въезде и выезде.	
13.3	Таможенные формальности (особенности стран).	
13.4	Провоз багажа.	
13.5	Таможенные запреты. Санитарно-эпидемиологический контроль.	
	<b>Консультация</b>	2
	<b>ЭКЗАМЕН</b>	6