

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 18.05.2026 16:56:07
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4
к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.ДЭ.04.01 Туристские формальности
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Менеджмент туризма и гостиничного бизнеса
(наименование образовательной программы)

Бакалавр
(квалификация)

Очная
(форма обучения)

Год набора – 2026

Донецк

Автор-составитель РПД:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Заведующий кафедрой:

Овчаренко Людмила Александровна, д-р экон. наук, доцент, заведующий кафедрой туризма

Рабочая программа дисциплины Б1.В.01.ДЭ.04.01 «Туристские формальности» одобрена на заседании кафедры туризма Донецкого филиала РАНХиГС.

протокол № 5 от «19» февраля 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание и структура дисциплины	6
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания	10
5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам	14
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине	39
7. Методические материалы по освоению дисциплины	44
8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	45
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	47

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.04.01 «Туристские формальности» обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС (при наличии)	Код компетенции	Наименование компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижения компетенций	Образовательный результат
В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н	ПК 1	Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК 1.2	Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров, заинтересованных сторон	ПК-1.2. 3-1. Знает законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг У-1. Умеет организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 2 з.е., 72 академических часа.

Объем академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся:

- 18 часов лекций;
- 18 часов практических занятий;
- 32 часов самостоятельной работы;
- 4 часа контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.04.01 «Туристские формальности» изучается в 5 семестре.

Форма промежуточной аттестации – зачет.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все-го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*	
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий							Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации			Конт-роль	СРкр	СРэк	СР		
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ						Каттэк
Л	ВЛ	ЛР	ПЗ												
Раздел 1. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ И ВИДЫ ТУРИСТСКИХ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ															
Тема 1.1	Международные и российские нормативно-правовые акты в сфере туристских формальностей	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.2	Паспортные, визовые и миграционные формальности.	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.3	Таможенные и валютные формальности. Правила перемещения товаров и культурных ценностей.	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.4	Медицинские, санитарно-эпидемиологические и страховые формальности	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 1.5	Разрешение проблемных ситуаций потребителей и партнеров при нарушении туристских формальностей	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Раздел 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ТУРИСТСКИХ ФОРМАЛЬНОСТЕЙ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С УЧАСТНИКАМИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ															
Тема 2.1	Организация прохождения туристских формальностей в практике туроператора и турагента	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад,

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	Все- го	Объем дисциплины, академических часов											Форма текущего контроля успева- емости, промежу- точной аттестации*		
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий								Самостоятельная работа					
			Период теоретического обучения				Период промежуточной аттестации				Конт- роль	СРкр	СРэк		СР	
			Занятие лекционного типа		Занятие семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Каттэк						
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ										
																ситуационное задание
Тема 2.2	Особенности туристских формальностей в странах Азии, Европы, Америки и Африки	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.3	Работа с проблемными ситуациями потребителей и партнеров при организации туристских формальностей	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Тема 2.4	Изменения туристских формальностей под влиянием кризисных ситуаций	6	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	устный опрос, доклад, ситуационное задание
Промежуточная аттестация		4	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0			зачет
Итого		72	18	0	0	18	0	0	0	4	0	0	0	32		

Используемые сокращения:

Л – лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации.

ВЛ – видео лекции.

ЛР – лабораторные работы.

ПЗ – практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК – индивидуальные консультации.

КСР – контроль самостоятельной работы.

КЭ – консультации перед экзаменом.

Каттэк – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий.

Контроль – контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий для заочной формы обучения

СРкр – самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.

СРэк – самостоятельная работа на подготовку к экзамену.

СР – самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям

3.2. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. Правовые основы и виды туристских формальностей

Тема 1.1. Международные и российские нормативно-правовые акты в сфере туристских формальностей (ПК-1.2)

Международные конвенции и соглашения, регулирующие туристские формальности (Чикагская конвенция, Киотская конвенция, Шенгенское соглашение). Роль международных организаций (UNWTO, ICAO, IATA) в унификации формальностей. Нормативно-правовая база РФ: Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию», Федеральный закон «Об основах туристской деятельности», Таможенный кодекс ЕАЭС, санитарно-эпидемиологические правила.

Тема 1.2. Паспортные, визовые и миграционные формальности (ПК-1.2)

Паспортные формальности: виды паспортов, требования к сроку действия, порядок оформления. Визовые формальности: классификация виз (туристические, деловые, транзитные, рабочие), порядок оформления, перечень документов. Безвизовый режим и упрощенный порядок въезда. Электронные визы. Миграционные формальности: регистрация по месту пребывания, миграционная карта. Ответственность за нарушение паспортно-визовых и миграционных правил.

Тема 1.3. Таможенные и валютные формальности. Правила перемещения товаров и культурных ценностей (ПК-1.2)

Таможенные формальности: декларирование товаров, лимиты беспошлинного ввоза, запрещенные и ограниченные товары. Валютные формальности: правила ввоза и вывоза наличных денежных средств. Порядок перемещения через границу культурных ценностей, объектов флоры и фауны. Ответственность за нарушение таможенных и валютных правил.

Тема 1.4. Медицинские, санитарно-эпидемиологические и страховые формальности (ПК-1.2)

Медицинские формальности: требования к прививкам (желтая лихорадка, COVID-19 и др.), медицинские справки. Санитарно-карантинный контроль. Страховые формальности: требования к медицинской страховке, страхование от невыезда (cancelation insurance). Порядок действий при наступлении страхового случая. Ответственность за несоблюдение медицинских и страховых формальностей.

Тема 1.5. Разрешение проблемных ситуаций потребителей и партнеров при нарушении туристских формальностей (ПК-1.2)

Нормативно-правовая база для разрешения проблемных ситуаций, связанных с нарушением туристских формальностей; права и обязанности туристов при отказе во въезде, аннулировании визы, утере документов, нарушении таможенных правил; порядок досудебного урегулирования споров; алгоритмы действий туроператора при возникновении проблемных ситуаций; механизмы компенсации убытков потребителям.

РАЗДЕЛ 2. Организация прохождения туристских формальностей и взаимодействие с участниками туристской деятельности

Тема 2.1. Организация прохождения туристских формальностей в практике туроператора и турагента (ПК-1.2)

Порядок организации прохождения формальностей для индивидуальных туристов и групп. Взаимодействие с консульскими учреждениями, посольствами, визовыми центрами. Технология подачи документов на визу: сроки, перечень документов, особенности для разных стран. Организация медицинского страхования туристов. Оформление таможенных деклараций и сопроводительных документов. Взаимодействие с партнерами (поставщиками услуг) по вопросам формальностей.

Тема 2.2. Особенности туристских формальностей в странах Азии, Европы, Америки и Африки (ПК-1.2)

Сравнительный анализ туристских формальностей в различных регионах мира: Европа (Шенгенская зона, Великобритания, Турция), Азия (Китай, Индия, Таиланд, ОАЭ, Япония), Америка (США, Канада, страны Латинской Америки),

Африка (Египет, Тунис, Марокко, ЮАР). Особенности паспортных, визовых, таможенных, медицинских формальностей. Специфика взаимодействия с зарубежными партнерами по вопросам формальностей.

Тема 2.3. Работа с проблемными ситуациями потребителей и партнеров при организации туристских формальностей (ПК-1.2)

Типовые проблемные ситуации при оформлении и прохождении формальностей (отказ в визе, утеря паспорта, нарушение таможенных правил, отказ во въезде). Алгоритм действий туроператора и турагента при возникновении проблемных ситуаций. Взаимодействие с консульствами, посольствами, страховыми компаниями для разрешения проблем потребителей. Работа с претензиями партнеров, связанными с формальностями (неправильное оформление документов, нарушение сроков). Составление ответов на претензии и предложений по урегулированию.

Тема 2.4. Изменения туристских формальностей под влиянием кризисных ситуаций (ПК-1.2)

Влияние пандемии COVID-19 на туристские формальности. Изменения в паспортно-визовых и таможенных формальностях после геополитических кризисов. Временные ограничения и их отмена. Адаптация туристского бизнеса к меняющимся формальностям. Разработка сценариев действий для туроператоров и турагентов. Информирование потребителей и партнеров об изменениях формальностей.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии их оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.В.01.ДЭ.04.01 «Туристские формальности» входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляет фонд оценочных средств (далее – ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа – это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа – это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ. В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В). 	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4). 	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких правильных ответов из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г). 	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БАВ или 135). 	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр

Тип задания	Инструкция	Сценарии выполнения	Критерии оценивания
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БА или 135). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр</p>
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования). 	<p>Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа</p>
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ 	<p>Ответ считается верным:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3. Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

Итоговая балльная оценка	Традиционная система	Бинарная система	ECTS	
			Для традиционной системы	Для бинарной системы
90 – 100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80 – 89	Хорошо		B	P/ Passed
75 – 79			C	P/ Passed
70 – 74			D	P/ Passed
60 – 69	Удовлетворительно		E	P/ Passed
0 – 59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка ((ст.1+ст.2)/2)	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию ((ст.1+ст.2)/2)
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01.ДЭ.04.01 «Туристские формальности» используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам).

устный опрос, доклад, решение задач, контрольное задание по разделу.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек).

РАЗДЕЛ 1. Правовые основы и виды туристских формальностей

Тема 1.1. Международные и российские нормативно-правовые акты в сфере туристских формальностей (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Какие международные организации (UNWTO, ICAO, IATA) занимаются регулированием туристских формальностей, и каковы их основные функции?

Какие международные конвенции и соглашения являются основой для унификации туристских формальностей?

Какие нормативно-правовые акты РФ регулируют паспортные, визовые, таможенные и медицинские формальности?

Как осуществляется взаимодействие туристских организаций с государственными органами (МИД, ФСБ, ФТС, Роспотребнадзор) при возникновении проблемных ситуаций?

Какова роль туроператора в информировании потребителей о требованиях к туристским формальностям?

Как международные туристские организации влияют на упрощение визовых и таможенных формальностей?

Темы докладов:

Роль UNWTO в унификации и упрощении туристских формальностей на глобальном уровне.

Международные конвенции в области туристских формальностей (Чикагская конвенция, Киотская конвенция и др.).

Взаимодействие туроператора с государственными органами при разрешении проблемных ситуаций с потребителями.

Тема 1.2. Паспортные, визовые и миграционные формальности (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Какие виды паспортов существуют, и каков порядок их оформления?

Каковы требования к сроку действия загранпаспорта для въезда в различные страны?

Как классифицируются визы по целям поездки, и каков порядок их оформления?

Что такое безвизовый режим и упрощенный порядок въезда? Приведите примеры стран.

Каковы особенности оформления Шенгенской визы (требования к документам, страховка, финансовые гарантии)?

Каковы действия туроператора и туриста при отказе в выдаче визы?

Какова ответственность за нарушение паспортно-визовых и миграционных правил?

Типовое ситуационное задание

Турист планирует поездку в Италию на 10 дней. Он никогда не получал Шенгенскую визу. Турист обратился в турагентство за помощью в оформлении визы.

Задание:

Перечислить полный перечень документов, необходимых для оформления Шенгенской визы.

Определить требования к медицинской страховке (минимальная сумма покрытия, срок действия).

Разработать алгоритм действий турагента по консультированию туриста при подготовке документов.

Составить памятку для туриста о действиях в случае отказа в выдаче визы.

Темы докладов:

Эволюция визовых формальностей в Европе: от Шенгенского соглашения до современных требований.

Безвизовые и упрощенные визовые режимы для российских туристов: текущее состояние и перспективы.

Работа туроператора с отказами в визе: профилактика и разрешение проблемных ситуаций.

Тема 1.3. Таможенные и валютные формальности. Правила перемещения товаров и культурных ценностей (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Что такое таможенные формальности, и каков порядок декларирования товаров при пересечении границы?

Каковы лимиты на беспошлинный провоз товаров для личного пользования?

Какие товары запрещены к ввозу или вывозу, а какие ограничены?

Каковы правила перемещения через границу культурных ценностей?

Каков порядок получения разрешения на вывоз культурных ценностей?

Каковы действия турагента при возникновении проблемной ситуации с таможенным органом?

Какова ответственность за нарушение таможенных правил и незаконный вывоз культурных ценностей?

Типовое ситуационное задание

Турист возвращается из зарубежной поездки и везет: новый ноутбук (стоимость 120 000 руб.), 2 бутылки вина, 2 блока сигарет, ювелирное украшение (стоимость 50 000 руб.), картину современного художника (стоимость 80 000 руб.). Турист обратился в турагентство с вопросом о правильности прохождения таможи.

Задание:

Определить, какие товары подлежат обязательному письменному декларированию.

Рассчитать сумму таможенных пошлин (при превышении лимита).

Определить, требуется ли разрешение на вывоз культурных ценностей для картины.

Составить консультационную памятку для туриста по прохождению таможенных формальностей.

Темы докладов:

Таможенные правила ввоза и вывоза товаров для личного пользования: сравнительный анализ стран ЕАЭС, ЕС и США.

Правовое регулирование перемещения культурных ценностей через границу РФ.

Разрешение проблемных ситуаций на таможне: права и обязанности туриста и туроператора.

Тема 1.4. Медицинские, санитарно-эпидемиологические и страховые формальности (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Какие медицинские формальности существуют (требования к прививкам, медицинские справки)?

Что такое санитарно-карантинный контроль, и какие страны требуют сертификат о вакцинации от желтой лихорадки?

Каковы требования к медицинской страховке для получения визы и для въезда в различные страны?

Что такое страхование от невыезда, и какие риски оно покрывает?

Каков порядок действий туриста при наступлении страхового случая за рубежом?

Какова роль туроператора в организации медицинской страховки и помощи туристу в экстренной ситуации?

Какова ответственность за несоблюдение медицинских и страховых формальностей?

Типовое ситуационное задание

Турист планирует поездку в Таиланд на 14 дней. Он имеет хроническое заболевание и принимает лекарства, содержащие сильнодействующие вещества. Турист обратился в турагентство за консультацией.

Задание:

Определить, какие медицинские формальности необходимо соблюсти для въезда в Таиланд.

Уточнить порядок ввоза лекарственных средств, содержащих сильнодействующие вещества.

Составить рекомендации для туриста по действиям при наступлении страхового случая.

Разработать памятку для туриста о необходимых медицинских документах.

Темы докладов:

Санитарно-эпидемиологические требования в международном туризме: опыт борьбы с COVID-19 и другими инфекциями.

Медицинское страхование туристов: виды полисов, покрытия, франшиза.

Разрешение проблемных ситуаций, связанных с медицинскими формальностями (отказ во въезде, госпитализация).

Тема 1.5. Разрешение проблемных ситуаций потребителей и партнеров при нарушении туристских формальностей (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Каковы правовые основания возникновения проблемных ситуаций, связанных с нарушением туристских формальностей?

Какие виды нарушений туристских формальностей наиболее распространены (неправильное оформление визы, истекший срок паспорта, нарушение таможенных правил)?

Каков порядок досудебного урегулирования споров при нарушении формальностей по вине туроператора?

Какие механизмы компенсации предусмотрены для потребителя при нарушении формальностей?

Каков алгоритм действий туроператора при возникновении проблемной ситуации с туристом на границе?

Как взаимодействовать с партнерами (поставщиками услуг) при нарушении формальностей?

Как составить мотивированный ответ на претензию потребителя, связанную с туристскими формальностями?

Типовое ситуационное задание

Туроператор оформил тур в Италию для семьи из 3 человек. При прохождении паспортного контроля выяснилось, что у одного из туристов срок действия загранпаспорта истекает через 2 месяца после окончания поездки (требуется не менее 3 месяцев). Туристу отказано во въезде. Турист обратился с претензией к туроператору, требуя полного возмещения стоимости тура.

Задание:

Определить, кто несет ответственность за данную проблемную ситуацию.

Квалифицировать нарушение (по чьей вине оно произошло).

Предложить варианты урегулирования проблемной ситуации с потребителем.

Составить проект ответа на претензию туриста (с обоснованием).

Темы докладов:

Правовые механизмы разрешения проблемных ситуаций, связанных с туристскими формальностями.

Судебная практика по спорам о нарушении визовых и паспортных формальностей.

Досудебное урегулирование споров с потребителями по вопросам туристских формальностей.

РАЗДЕЛ 2. Организация прохождения туристских формальностей и взаимодействие с участниками туристской деятельности

Тема 2.1. Организация прохождения туристских формальностей в практике туроператора и турагента (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Каков порядок организации прохождения туристских формальностей для индивидуальных туристов и групп?

Как осуществляется взаимодействие с консульскими учреждениями, посольствами, визовыми центрами?

Какова технология подачи документов на визу (сроки, перечень документов, особенности для разных стран)?

Как организуется медицинское страхование туристов?

Какие документы являются основными при оформлении туристских формальностей?

Какова роль турагента в информировании туристов о необходимых формальностях?

Как организовать работу с партнерами по вопросам формальностей?

Типовое ситуационное задание

Турагентство продало тур в Японию индивидуальному туристу. Турист никогда не был в Японии, не имеет визы. Он обратился за помощью в оформлении документов.

Задание:

Составить алгоритм действий турагента по консультированию и сопровождению туриста.

Перечислить документы, которые турист должен предоставить для оформления японской визы.

Составить памятку для туриста о правилах въезда в Японию.

Определить возможные проблемные ситуации и способы их предотвращения.

Темы докладов:

Технология организации визовой поддержки в деятельности туроператора.

Взаимодействие турагента с визовыми центрами и консульствами.

Профилактика проблемных ситуаций при организации туристских формальностей.

Тема 2.2. Особенности туристских формальностей в странах Азии, Европы, Америки и Африки (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Каковы особенности туристских формальностей в странах Шенгенской зоны?

Каковы особенности туристских формальностей в Великобритании, США и Канаде?

Каковы особенности туристских формальностей в Турции и Египте?

Каковы особенности туристских формальностей в странах Азии (Китай, Индия, Таиланд, Япония)?

Каковы особенности туристских формальностей в странах Латинской Америки?

Какие проблемные ситуации наиболее часто возникают при оформлении виз в разные регионы?

Как готовить туриста к прохождению формальностей с учетом региональной специфики?

Типовое ситуационное задание

Турагентство разрабатывает новое направление – туры в США. Необходимо подготовить консультационные материалы для туристов.

Задание:

Составить памятку для туриста о порядке оформления визы в США.

Указать требования к паспорту и медицинской страховке.

Определить возможные проблемные ситуации при оформлении визы и способы их разрешения.

Сравнить сложность оформления американской и Шенгенской виз.

Темы докладов:

Сравнительный анализ визовых формальностей стран Шенгенской зоны, США и Великобритании.

Особенности туристских формальностей в странах Юго-Восточной Азии.

Типичные проблемные ситуации при оформлении виз в разные регионы и способы их разрешения.

Тема 2.3. Работа с проблемными ситуациями потребителей и партнеров при организации туристских формальностей (ПК-1.2)

Вопросы для опроса

Какие типовые проблемные ситуации возникают при оформлении и прохождении формальностей?

Каков алгоритм действий туроператора при отказе в визе туристу?

Как действовать туроператору при утере паспорта туристом за рубежом?

Каковы действия при нарушении таможенных правил туристом?

Как разрешать проблемные ситуации с партнерами по визовому оформлению?

Как составить ответ на претензию потребителя при проблемах с формальностями?

Каковы способы минимизации рисков возникновения проблемных ситуаций?

Типовое ситуационное задание

Группе туристов (12 человек) было отказано во въезде в страну, так как при оформлении виз туроператором была допущена ошибка в написании имен в визовых анкетах. Туристы требуют полного возмещения стоимости тура.

Задание:

Определить, кто несет ответственность за ошибку.

Предложить варианты урегулирования ситуации с потребителями.

Рассчитать возможную сумму компенсации.

Разработать алгоритм действий туроператора для предотвращения подобных ситуаций.

Темы докладов:

Типичные ошибки туроператоров при оформлении туристских формальностей и их последствия.

Разрешение конфликтных ситуаций с туристами при отказах в визе и во въезде.

Взаимодействие с партнерами по вопросам претензионной работы в сфере формальностей.

Тема 2.4. Изменения туристских формальностей под влиянием кризисных ситуаций (ПК-1.2)

Вопросы для опроса:

Как пандемия COVID-19 повлияла на туристские формальности?

Какие изменения в формальностях произошли после геополитических кризисов?

Как закрытие границ повлияло на туристскую отрасль?

Как адаптировать туристский бизнес к постоянно меняющимся формальностям?

Как информировать потребителей о внезапных изменениях формальностей?

Как разрабатывать сценарии действий для туроператоров в условиях кризиса?

Каковы действия туроператора при внезапном закрытии границ?

Типовое ситуационное задание

В связи с геополитическим кризисом несколько стран, популярных у российских туристов, закрыли воздушное пространство и приостановили выдачу виз. У турагентства есть подтвержденные туры на эти направления.

Задание:

Разработать алгоритм информирования потребителей об изменениях.

Предложить варианты урегулирования с туристами (перенос, замена направления, возврат).

Разработать инструкцию для менеджеров по работе с возражениями туристов.

Составить памятку для туриста о действиях в кризисной ситуации.

Темы докладов:

Влияние геополитических кризисов на туристские формальности и работу с потребителями.

Адаптация туристского бизнеса к изменению формальностей в условиях кризиса.

Коммуникация с потребителями при внезапных изменениях туристских формальностей.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Раздел/Темы	Формы текущего контроля			КТ
	УО/Т	Д	РЗ	
Р-1. / Т-1.1.	5			15
Р-1. / Т-1.2.	5			
Р-1. / Т-1.3.	5	5		
Р-1. / Т-1.4.	5		5	
Р-1. / Т-1.5.	5			
Р-2. / Т-2.1.	5	5		15
Р-2. / Т-2.2.	5		5	
Р-2. / Т-2.3.	5		5	
Р-2. / Т-2.4.	5			
100	45	10	15	30

УО – устный опрос;

Д – доклад;

Т – тестирование;

РЗ – решение задач;

КТ – контрольная точка по разделу.

Критерии оценки устного опроса.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4 балла» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценки решения задач.

Оценка «6 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел расчет всех необходимых показателей. Самостоятельно провел анализ рассчитанных показателей, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задаче, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно. Представлены полные, аргументированные выводы.

Оценка «5 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «4-3 балла» ставится, если обучающийся провел расчет всех необходимых показателей, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задачи; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «2-1 балла» ставится, если обучающийся при решении задачи провел расчет не всех необходимых показателей, допустив более 3 ошибок. Не проведен анализ рассчитанных показателей, не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Критерии оценки докладов.

Оценка «10-8 баллов» ставится, если обучающийся выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив проблему содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Обучающийся знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «7-6 баллов» ставится, если работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены отдельные ошибки в оформлении работы.

Оценка «5-3 балла» ставится, если в работе студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной

темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в содержании проблемы, оформлении работы.

Оценка «2-1 балла» ставится, если работа представляет собой пересказанный или полностью заимствованный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

5.3. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (контрольные точки).

Каждый раздел дисциплины завершается контрольной точкой (далее – КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает две КТ в течение периода освоения дисциплины. Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля успеваемости по дисциплине и формулы расчета:

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,1	10
КТ 2	100	0,1	10
Итого	x	0,2	20

Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ
x Коэффициент веса контрольной точки.

Контрольные точки по разделу проводятся в виде тестирования по всем темам раздела

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом:

правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ из предложенных – 5 баллов;

правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или установить последовательность событий – по 5 баллов за безошибочно выполненное задание;

правильное выполнение задания комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора – 5 баллов.

Типовые тестовые задания по разделу I

1. Какая международная организация разрабатывает и координирует упрощение туристских формальностей на глобальном уровне?

- а) ICAO;
- б) UNWTO (ЮНВТО);
- в) IATA;
- г) ВОЗ.

2. Документ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами страны, называется...

- а) внутренний паспорт;
- б) заграничный паспорт;
- в) вид на жительство;
- г) удостоверение личности.

3. Какой срок действия загранпаспорта нового поколения (биометрического) составляет...

- а) 5 лет;
- б) 10 лет;
- в) 15 лет;
- г) 20 лет.

4. Какая виза дает право на въезд и перемещение во всех странах Шенгенского соглашения?

- а) национальная виза;
- б) Шенгенская виза;
- в) транзитная виза;
- г) рабочая виза.

5. Безвизовый режим для российских туристов действует при поездке в...

- а) Великобританию;
- б) Турцию;
- в) США;
- г) Канаду.

6. Какой документ подтверждает право туриста на оплаченные услуги туроператора и часто требуется для получения визы?

- а) договор;
- б) ваучер (voucher);
- в) квитанция;
- г) паспорт.

7. Лимит беспошлинного ввоза товаров для личного пользования авиатранспортом в РФ составляет...

- а) 500 евро;
- б) 1000 евро;
- в) 1500 евро;
- г) 2000 евро.

8. Какие товары НЕ разрешены к ввозу на территорию РФ?

- а) алкоголь до 3 литров;
- б) сигареты до 200 штук;
- в) наркотические средства и психотропные вещества;
- г) сувениры стоимостью до 100 евро.

9. Для въезда в какие страны требуется международный сертификат о вакцинации от желтой лихорадки?

- а) страны Европы;
- б) страны Северной Америки;
- в) страны Африки и Южной Америки;
- г) страны Азии.

10. Минимальная сумма покрытия медицинской страховки для получения Шенгенской визы составляет...

- а) 10 000 евро;
- б) 15 000 евро;

в) 30 000 евро;

г) 50 000 евро.

11. Какой документ выдается страховой компанией и подтверждает наличие медицинской страховки?

а) ваучер;

б) страховой полис;

в) сертификат;

г) справка.

12. Консульский сбор за оформление Шенгенской визы для граждан РФ составляет примерно...

а) 35 евро;

б) 50 евро;

в) 80 евро;

г) 100 евро.

13. При отказе во въезде по формальным причинам туроператор несет расходы на...

а) только депортацию туриста;

б) депортацию туриста и штрафные санкции;

в) только судебные издержки;

г) не несет никаких расходов.

14. Какая организация в РФ уполномочена выдавать разрешения на вывоз культурных ценностей?

а) Ростуризм;

б) Роспотребнадзор;

в) Министерство культуры РФ;

г) МИД РФ.

15. При ввозе наличных денежных средств в сумме более 10 000 USD на территорию РФ необходимо...

а) устно заявить на таможне;

б) заполнить пассажирскую таможенную декларацию;

в) ничего не предпринимать;

г) получить разрешение Росфинмониторинга.

16. Электронная виза в Россию для иностранных граждан дает право на пребывание до...

- а) 7 дней;
- б) 14 дней;
- в) 16 дней;
- г) 30 дней.

17. Что из перечисленного НЕ относится к паспортно-визовым формальностям?

- а) срок действия загранпаспорта;
- б) наличие визы;
- в) заполнение миграционной карты;
- г) оформление страховки от невыезда.

18. Транзитная виза требуется, если турист...

- а) въезжает в страну для отдыха на 10 дней;
- б) следует транзитом через территорию иностранного государства;
- в) въезжает в страну для работы;
- г) въезжает в страну для учебы.

19. Сертификат о вакцинации от желтой лихорадки действителен в течение...

- а) 1 года;
- б) 3 лет;
- в) 5 лет;
- г) 10 лет.

20. При отказе туриста от тура по причине болезни туроператор обязан вернуть денежные средства за вычетом...

- а) всей стоимости тура;
- б) комиссии турагента;
- в) фактически понесенных расходов;
- г) 50% стоимости тура.

Задание 21. Установите соответствие между видом визы и её характеристикой.

Вид визы	Характеристика
1. Шенгенская виза типа С	А. Виза для длительного пребывания (учёба, работа)
2. Национальная виза типа D	Б. Краткосрочная виза для туризма, бизнеса, посещения мероприятий (до 90 дней)
3. Транзитная виза	В. Виза по прибытии (Visa on Arrival)
4. Электронная виза (e-Visa)	Г. Виза для проезда через территорию страны
5. Виза по прибытии	Д. Виза, оформляемая онлайн через сайт посольства

Задание 22. Установите соответствие между нормативным документом и сферой его регулирования.

Нормативный документ	Сфера регулирования
1. Федеральный закон № 114-ФЗ	А. Правила оказания визовых услуг туроператорами
2. Венская конвенция о консульских сношениях	Б. Порядок выезда и въезда граждан РФ
3. Шенгенский визовый кодекс	В. Деятельность консульских учреждений
4. Постановление Правительства РФ № 1852	Г. Правила предоставления гостиничных услуг
5. Федеральный закон № 132-ФЗ	Д. Основы туристской деятельности

Задание 23. Расположите этапы процедуры оформления Шенгенской визы в правильной последовательности:

1. Подача документов в визовый центр / консульство
2. Заполнение визовой анкеты и подготовка документов
3. Оплата консульского и сервисного сборов
4. Прохождение биометрии (сдача отпечатков пальцев)
5. Получение паспорта с визой или уведомление об отказе

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 24. Расположите этапы принятия решения консульством по заявке на визу в правильной последовательности:

1. Проверка подлинности предоставленных документов
2. Собеседование с заявителем (при необходимости)
3. Принятие решения о выдаче или отказе в визе
4. Регистрация и внесение данных в визовую информационную

систему

5. Биометрическая идентификация заявителя

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Типовые тестовые задания по разделу 2

1. Какой срок рекомендован для подачи документов на Шенгенскую визу до даты вылета?

- а) за 1-3 дня;
- б) за 2-4 недели;
- в) за 3-6 месяцев;
- г) за 1 год.

2. При организации группового тура в Шенгенскую зону виза оформляется...

- а) на руководителя группы;
- б) на каждого туриста индивидуально;
- в) на всех туристов одну общую визу;
- г) не требуется виза.

3. Какой документ подтверждает бронирование отеля для визовых целей?

- а) чек об оплате;
- б) ваучер или подтверждение бронирования от отеля;
- в) договор с туроператором;
- г) приглашение от турагента.

4. При возникновении спора с туроператором по поводу отмены тура турист вправе обратиться в суд по месту...

- а) нахождения туроператора;
- б) жительства истца (по выбору истца);
- в) только по месту нахождения туроператора;
- г) в арбитражный суд.

5. Претензионный порядок урегулирования спора с туроператором предполагает...

- а) немедленное обращение в суд;

- б) обязательное досудебное письменное обращение;
- в) устное обращение к туроператору;
- г) обращение в средства массовой информации.

6. Роспотребнадзор в защиту прав туристов-потребителей вправе...

- а) только давать консультации;
- б) проводить проверки и направлять иски в суд;
- в) назначать уголовное наказание;
- г) устанавливать цены на туры.

7. Какая процедура позволяет урегулировать спор между туристом и туроператором с участием независимого посредника?

- а) судебное разбирательство;
- б) медиация;
- в) арбитраж;
- г) следствие.

8. При обращении в суд с иском о защите прав потребителей истец...

- а) уплачивает госпошлину в полном размере;
- б) освобождается от уплаты госпошлины;
- в) уплачивает госпошлину в размере 50%;
- г) уплачивает госпошлину в размере 10%.

9. Бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за недостатки туристского продукта, лежит на...

- а) туристе;
- б) туроператоре;
- в) Роспотребнадзоре;
- г) суде.

10. При отказе туроператора от добровольного удовлетворения требований потребителя в досудебном порядке суд взыскивает с туроператора...

- а) только сумму основного требования;
- б) сумму основного требования и штраф в размере 50% от присужденной суммы;
- в) двойную сумму основного требования;

г) тройную сумму основного требования.

11. Как изменились туристские формальности в стране в период пандемии COVID-19?

а) были упрощены;

б) введены дополнительные санитарные требования (ПЦР-тесты, сертификаты о вакцинации);

в) не изменились;

г) все формальности были отменены.

12. При ужесточении визового режима для российских туристов туроператор должен...

а) игнорировать изменения;

б) оперативно информировать туристов и корректировать туры;

в) прекратить деятельность;

г) перенаправить туристов без предупреждения.

13. Какой документ потребуется для вывоза культурной ценности, созданной более 100 лет назад?

а) справка из музея;

б) заключение экспертизы и разрешение Министерства культуры;

в) нотариально заверенная копия;

г) только паспорт.

14. При утере загранпаспорта за рубежом турист должен обратиться...

а) в полицию страны пребывания и в консульство РФ;

б) только в посольство РФ;

в) только в страховую компанию;

г) к туроператору.

15. Оформление туристских формальностей для VIP-клиентов (экспресс-виза, персональное сопровождение) требует...

а) тех же сроков, что и для обычных туристов;

б) сокращенных сроков и дополнительных финансовых затрат;

в) отказа от таких услуг;

г) упрощенного пакета документов.

16. Какая информация должна быть включена в памятку туристу о формальностях?

- а) только советы по выбору сувениров;
- б) требования к паспорту, визе, страховке, таможенные лимиты, санитарные правила;
- в) только реклама дополнительных услуг;
- г) информация о погоде в стране назначения.

17. Что из перечисленного является обязанностью турагента при продаже тура?

- а) проверить подлинность паспорта туриста;
- б) проинформировать туриста о необходимых формальностях;
- в) предоставить туристу международный сертификат о вакцинации;
- г) подать документы на визу от имени туриста.

18. При изменении валютного курса стоимость визового сбора для туриста...

- а) не изменяется (фиксирована в евро);
- б) изменяется пропорционально курсу рубля;
- в) всегда снижается;
- г) всегда повышается.

19. Адаптация туристского бизнеса к новым санитарным требованиям включает...

- а) игнорирование требований;
- б) информирование туристов, корректировку программы тура, организацию ПЦР-тестирования;
- в) закрытие бизнеса;
- г) только повышение цен.

20. Что из перечисленного является экономическим риском туроператора при организации международных туров?

- а) изменение валютного курса;
- б) изменение погоды в стране назначения;
- в) отзыв туриста из поездки по личным причинам;

г) задержка рейса из-за тумана.

21. Шенгенская виза выдается на срок не более...

а) 30 дней;

б) 90 дней в течение 180 дней;

в) 6 месяцев;

г) 1 года.

22. Для въезда в США по туристической визе требуется...

а) заполнение онлайн-анкеты DS-160 и собеседование в посольстве;

б) только загранпаспорт;

в) только приглашение от турфирмы;

г) только туристический ваучер.

23. Что из перечисленного относится к долгосрочным финансовым задачам туроператора в сфере туристских формальностей?

а) расчет затрат на визовое сопровождение конкретной группы;

б) разработка стратегии минимизации рисков отказов во въезде на несколько лет;

в) оплата консульского сбора за одного туриста;

г) покупка медицинской страховки на тур.

24. Какая страна ввела систему электронного разрешения на въезд (ESTA) для граждан стран безвизового режима?

а) Россия;

б) США;

в) Турция;

г) Таиланд.

25. При закрытии границ из-за геополитического кризиса туроператор обязан...

а) ничего не предпринимать;

б) уведомить туристов и предложить альтернативные даты или возврат денег;

в) отправить туристов без предупреждения;

г) перенаправить туристов в другую страну без согласования.

Задание 26. Установите соответствие между типом проблемной ситуации и рекомендуемыми действиями турагента.

Проблемная ситуация	Действия турагента
1. Отказ в выдаче визы	А. Проверка правильности заполнения анкеты и соответствия документов
2. Ошибка в визе (неверное написание ФИО)	Б. Составление претензии и подготовка документов на апелляцию
3. Задержка выдачи визы	В. Срочное обращение в консульство с объяснением срочности поездки
4. Неполный пакет документов	Г. Немедленное информирование туриста и запрос на исправление
5. Отказ по причине «сомнения в намерениях»	Д. Анализ визовой истории и усиление пакета документов

Задание 27. Установите соответствие между документом и его назначением при оформлении визы.

Документ	Назначение
1. Медицинская страховка	А. Подтверждение цели поездки
2. Бронь отеля / ваучер	Б. Финансовые гарантии
3. Справка с места работы / выписка банка	В. Подтверждение легального пребывания
4. Приглашение	Г. Обеспечение медицинской помощи за рубежом
5. Бронь авиабилетов	Д. Подтверждение маршрута поездки

Задание 28. Расположите этапы работы турагента с клиентом при оформлении визы в правильной последовательности:

1. Проверка полноты и правильности пакета документов
2. Консультирование клиента и формирование списка необходимых документов
3. Подача документов в визовый центр
4. Информирование клиента о результате рассмотрения
5. Заполнение визовой анкеты и подготовка документов

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

Задание 29. Расположите этапы работы с отказом в визе в правильной последовательности:

1. Анализ причины отказа (по отметке в паспорте или официальному письму)

2. Информирование туриста об отказе и возможных последствиях
3. Подготовка документов для повторной подачи или апелляции
4. Регистрация случая отказа в базе турагентства
5. Предложение альтернативных направлений безвизового въезда

Ответ запишите в виде последовательности цифр.

5.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Дополнительные материалы и оборудование не требуются.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация по дисциплине

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме *зачета* в письменной форме.

6.2. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет по дисциплине содержит 3 задания.

1 задание – ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом

2 задание – тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных.

3 задание – задание открытого типа: решение ситуационного задания.

Пример типовых экзаменационных заданий

Задание 1. Охарактеризуйте основные виды туристских формальностей (паспортные, визовые, таможенные, медицинские, страховые). Раскройте их содержание и правовое регулирование.

Задание 2. Выберите один правильный вариант ответа

1. Документ, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами страны, называется...

- а) внутренний паспорт;
- б) заграничный паспорт;

- в) вид на жительство;
- г) удостоверение личности.

2. Какая виза дает право на въезд и перемещение во всех странах Шенгенского соглашения?

- а) национальная виза;
- б) Шенгенская виза;
- в) транзитная виза;
- г) рабочая виза.

3. Безвизовый режим для российских туристов действует при поездке в...

- а) Великобританию;
- б) Турцию;
- в) США;
- г) Канаду.

4. Лимит беспошлинного ввоза товаров для личного пользования авиатранспортом в РФ составляет...

- а) 500 евро;
- б) 1000 евро;
- в) 1500 евро;
- г) 2000 евро.

5. Минимальная сумма покрытия медицинской страховки для получения Шенгенской визы составляет...

- а) 10 000 евро;
- б) 15 000 евро;
- в) 30 000 евро;
- г) 50 000 евро.

Задание 3. Туроператор формирует групповой тур в Италию на 10 дней (группа 25 человек). Необходимо организовать прохождение туристских формальностей для группы.

Исходные данные:

Стоимость тура на одного туриста: 80 000 руб.

Консульский сбор за визу: 80 евро/чел.

Сервисный сбор визового центра: 30 евро/чел.

Медицинская страховка: 1 евро/день/чел.

Услуги по оформлению документов (помощь в заполнении анкет, бронь отелей, трансфер):

для туроператора: 3 000 руб./чел.

Курс евро: 100 руб. за 1 евро.

Вероятность отказа в визе: 3% от группы (среднестатистический риск).

Срок подачи документов: за 3 недели до вылета.

Требуется:

Рассчитать общую стоимость визового сопровождения группы (в рублях) с учетом консульского сбора, сервисного сбора, медицинской страховки.

Рассчитать стоимость визового сопровождения на одного туриста.

Оценить экономический риск отказа в визе (рассчитать финансовые потери при отказе у 3% туристов).

Составить план-график действий туроператора по организации визового сопровождения (не менее 5 этапов с указанием сроков).

Предложить способы минимизации риска отказа в визе (не менее 3 способов).

Сделать обоснованный вывод о целесообразности включения визового сопровождения в стоимость тура.

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	75-89
Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой	60-74

дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	
Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации

№ п/п	Тип задания	Максимальное количество баллов
Задание 1	Ответ на вопрос открытого типа с развернутым ответом	30
Задание 2	Тестовые задания закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	20
Задание 3	Решение задачи	50
	Итого	100

Для получения общей итоговой оценки по дисциплине нужно вычислить среднее арифметическое оценок по текущей работе и промежуточной аттестации

Критерии оценивания заданий открытого типа с развернутым ответом

Оценка «30-25 баллов» ставится, если обучающийся:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «14-5 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений изученной темы, но излагает материал неполно

и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «4-0 баллов» ставится, если обучающийся обнаруживает не полное знание и понимание основных положений изученной темы, допускает серьезные неточности в определении понятий или формулировке правил, излагает материал непоследовательно и допускает многочисленные ошибки.

Критерии оценивания тестовых заданий

Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах. Баллы выставляются следующим образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 4 балла

Критерии оценивания решения ситуационного задания

Оценка «50-45 баллов» ставится, если обучающийся самостоятельно провел анализ ситуации, выразил своё мнение по проблеме, поставленной в задании, аргументировал его, точно определив содержание проблемы и ее составляющих, дал рекомендации по эффективному решению представленной в задаче ситуации. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; работа оформлена правильно.

Оценка «44-35 баллов» ставится, если обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает одну-две ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «34-25 баллов» ставится, если обучающийся правильно провел анализ ситуации, допустив не более 3 ошибок, проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих задания; понимает базовые основы и теоретическое обоснование решаемой задачи. Допущено не более 3 ошибок в анализе результатов расчетов и написании выводов.

Оценка «24-15 баллов» ставится, если обучающийся при решении задания провел не полный анализ ситуации, допустив более 3 ошибок. Не раскрыта теоретическая составляющая проблемы. Допущено три или более трех ошибок в анализе результатов решения и написании выводов.

Оценка «14-0 баллов» ставится, если обучающийся при решении задачи неправильно провел анализ, выводы сделаны неполные и недостаточно аргументированные

6.4. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий

Для выполнения задания промежуточной аттестации по дисциплине (при необходимости) обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

– предварительно изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

– при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

Зайцева, А. И. Туристские формальности : учебное пособие для направления подготовки 43.03.02 Туризм / А. И. Зайцева, Р. С. Селезнев ; Кемеровский государственный университет. – 2-е изд., доп. – Кемерово : КемГУ, 2019. – 146 с. – ISBN 978-5-8353-2401-9. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» [сайт]. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574284> (дата обращения: 27.04.2026).

Бедный, А. Б. Соблюдение требований миграционного законодательства, регистрационных норм, визовой поддержки иностранных абитуриентов и обучающихся : методические рекомендации / А. Б. Бедный, И. А. Липницкая, А. В. Серяков и др. ; отв. ред. В. И. Круглов, Е. В. Шевченко. – Москва : РИОР, 2024. – 36 с. – ISBN 978-5-369-02162-0. – DOI 10.29039/02162-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» [сайт]. – URL: <https://znaniyum.ru/catalog/document?id=458552> (дата обращения: 27.04.2026).

8.2. Дополнительная литература

Куприянова, Л. М. Экономический анализ. Практикум : учебное пособие / Л. М. Куприянова, Е. В. Никифорова, О. В. Шнайдер. – Москва : ИНФРА-М,

2024. – 172 с. – ISBN 978-5-16-015802-0. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2080756> (дата обращения: 27.04.2026).

Чернов, В. А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес : учебное пособие / В. А. Чернов ; под ред. М. И. Баканова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 639 с. – ISBN 978-5-238-01633-7. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1028901> (дата обращения: 27.04.2026).

8.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ (ред. от 08.08.2024) «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 34. – Ст. 4029.

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 28.05.2022) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 49. – Ст. 5491.

Таможенный кодекс Евразийского экономического союза (приложение № 1 к Договору о Таможенном кодексе Евразийского экономического союза от 11.04.2017). – Текст : электронный // Евразийская экономическая комиссия : официальный сайт. – URL: <https://ees.eaeunion.org/> (дата обращения: 27.04.2026). – Режим доступа: свободный.

Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта : Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1852 (ред. от 04.03.2026). – Текст : электронный // КонсультантПлюс : справочно-правовая система. – URL: <https://www.consultant.ru> (дата обращения: 27.04.2026).

Интернет-ресурсы

8.4. Интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» <https://cyberleninka.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://znanium.ru>

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; интерактивная доска

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».