



Методические рекомендации

Форма  
Ф СО ПГУ 7.18.3/40

Министерство образования и науки Республики Казахстан

Павлодарский государственный университет им. С. Торайгырова

Кафедра агротехнологии

## **РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины технология хранения и переработки растениеводческой  
продукции

для студентов специальности 5В080100 Агрономия

Павлодар



Лист утверждения методических  
рекомендаций и указаний

Форма  
Ф СО ПГУ 7.18.3/41

**УТВЕРЖДАЮ**  
Проректор по УР  
\_\_\_\_\_ Н.Э.Пфейфер  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Составитель:** \_\_\_\_\_ ст. преподаватель

Кафедра географии и туризма

## **Методические рекомендации и указания**

по изучению дисциплины Техничко-экономические основы производства  
для студентов специальности 5В050600-География

Рекомендована на заседании кафедры «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Протокол №\_\_\_\_\_  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Д.Д. Есимова «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Одобрена учебно-методическим советом факультета Химических технологий  
и естествознания «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Протокол №\_\_\_\_\_  
Председатель УМС \_\_\_\_\_ Р.Ж. Нургожин «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

### **ОДОБРЕНО:**

Начальник ОПиМОУП \_\_\_\_\_ А.А. Варакута «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Одобрена учебно-методическим советом университета  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Протокол №\_\_\_\_\_

## Тема № 1. Введение

Экономика туристского бизнеса как отрасль экономики. Цели и задачи курса, основные навыки, приобретаемые в процессе изучения предмета в соответствии с «Законом о туристской деятельности в Республике Казахстан». Основные и дополнительные литературные источники их содержание по отдельным темам.

### Организация работы туристских предприятий

Понятие «туристское предприятие». Основные цели и задачи туроператорских, турагентских и экскурсионных фирм. Основные и сопутствующие виды деятельности турпредприятий. Порядок создания, регистрации, лицензирования турфирмы и основные документы, необходимые для деятельности. Структура малых и крупных фирм. Штатные и нештатные работники.

### Контрольные вопросы:

- 1.
- 2.
- 3.

### Литература:

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник/под ред. В. А. Алексунина.- Изд. 3-е, перераб. и доп.-М.: Дашков и К, 2005.-714с.
2. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для вузов/под ред. Чудновского А.Д.-М.: ЭКМОС, 2000.-399с
3. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ.-М.: ЮНИТИ, 1999

## Тема № 2. Основы управления и контроля на туристском предприятии

Ответственность руководителя предприятия по подбору и расстановке кадров. Объем работ главы фирмы и его специалистов. Ведение картотек и их содержание по рекреационным ресурсам Казахстана (для туроператоров), по транспортным организациям, по культурно-зрелищным учреждениям, по средствам размещения и питания, сведения о представительствах и консульствах, о походах и экскурсиях, о специалистах по спортивно-туристским и экскурсионным мероприятиям и др. Юридическое оформление постоянных и приглашаемых на временной и разовой основе специалистов для работы.

Главные функции управления: прогнозирование, планирование, организация, принятие решений, передача информации, мотивация и контроль – их значение. Выполнение внутреннего и внешнего контроля в соответствии с основными принципами сервиса: максимальное соответствие услуг требованиям клиента, создание условий для работы персонала, комфортность турпродукта, соответствие стандартам. Понятие государственного стандарта.

### Планирование обслуживания туристов

Характеристика услуг, предоставляемых туристам: размещение, питание, трансфер, экскурсионное и другие в зависимости от вида туризма. Особенности оказания услуг, требования, предъявляемые к ним. Проектирование туров. План разработки турпакета.

Подготовка встречи. Проверка готовности всех служб к приему туристов. Организационно-информационная беседа, ее назначение. План беседы, примерный образец. Размещение туристов в гостинице, принцип размещения.

Понятие «программы обслуживания», составление дифференциальных программ в зависимости от возраста туристов, вида передвижения, вида туризма, социальных особенностей и др. Завершение обслуживания, исследование и содержание анкет и отчета ответственного за выполнение программы. Расчет себестоимости тура.

#### Литература:

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник/под ред. В. А. Алексунина.- Изд. 3-е, перераб. и доп.-М.: Дашков и К, 2005.-714с.
2. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для вузов/под ред. Чудновского А.Д.-М.: ЭКМОС, 2000.-399с
3. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ.- М.: ЮНИТИ, 1999

Тема № 3. Специфика организации транспортных путешествий. Состояние транспортной системы Республики Казахстан и ее возможности для туризма. Роль транспорта и наиболее популярные виды. Авиарынок Казахстана, его характеристика и перспективы. Перевозка туристов железнодорожным транспортом. Автоперевозки туристов, их география. Водный туризм, организация круизов.

Типы маршрутов и их характеристика. Виды транспортных средств. Сезонность в организации туров. Построение трассы маршрута. Продолжительность путешествия. Вид собственности транспорта. Права и обязанности транспортных организаций в соответствии с Законом Республики Казахстан «О транспорте» с дополнениями и изменениями 21.09.1997 г. Содержание технологической карты туристского маршрута.

В период подготовки к путешествию. Проведение инструктажа с туристами. Прохождение таможенной и пограничной служб. Контроль качества обслуживания. Ответственность руководителя туристской группы. Памятка руководителя туристской группы. Отчет руководителя туристской группы, его содержание. Права руководителя туристской группы.

Проектирование автопутешествий.

Классификация автобусов по числу мест, по виду топлива, по категории, по этажности, по атрибутам комфорта. Нормативно-правовые документы регулирующие автоперевозки на региональном и международном уровнях. Составление плана проектирования автотуров: определение целей и тематики; проектирование трассы, знакомство и выбор ресурсов;

определение ограничений; изучение мест жизнеобеспечения; обеспечение безопасности на маршруте; объезд маршрута; внесение изменений в схему передвижения; заключение договоров; составление технологической карты; составление калькуляции; утверждение маршрута. Особенности контрактов, обязательств и ответственности автопредприятия и турфирмы. Права и обязанности туристов. Права и обязанности руководителя группы автобусного путешествия. Путевая информация на автомаршруте, его структура. Особенности организации туров на легковых автомобилях.

#### Литература:

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник/под ред. В. А. Алексунина.- Изд. 3-е, перераб. и доп.-М.: Дашков и К, 2005.-714с.
2. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для вузов/под ред. Чудновского А.Д.-М.: ЭКМОС, 2000.-399с
3. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ.-М.: ЮНИТИ, 1999

**Тема № 4. Особенности подготовки и проведения авиационных туристских маршрутов.**

Организация международных авиатуров. Основные законы и правила перевозки туристов авиатранспортом. Планирование авиатуров. Тарифы, льготы, скидки для организованных групп. Понятие чартерного рейса. Организация чартерных рейсов. Основные статьи договора на аренду воздушного судна для перевозки туристов. Работники чартерного рейса. Право и обязанности руководителя чартерного рейса.

#### Литература:

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник/под ред. В. А. Алексунина.- Изд. 3-е, перераб. и доп.-М.: Дашков и К, 2005.-714с.
2. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для вузов/под ред. Чудновского А.Д.-М.: ЭКМОС, 2000.-399с
3. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ.-М.: ЮНИТИ, 1999

**Тема № 5. Планирование и организация железнодорожных и водных путешествий.**

Способы перевозки туристов по железным дорогам: графиковые поезда, туристско-экскурсионные поезда их классификация. Структура обслуживающего персонала от «железной дороги» и турфирмы. Обязанности директора туристского поезда. Обязанности инструктора, аниматоров, врача и работников железнодорожных служб. Организация детских турпоездов. Права и обязанности воспитателя. Краткосрочные железнодорожные путешествия, особенности их разработки и проведения.

Возможности Казахстана в организации водных путешествий. Особенности аренды судов. План разработки водного маршрута в

зависимости от инфраструктуры. Права и обязанности работников туризма на судах.

#### Литература:

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник/под ред. В. А. Алексунина.- Изд. 3-е, перераб. и доп.-М.: Дашков и К, 2005.-714с.
2. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для вузов/под ред. Чудновского А.Д.-М.: ЭКМОС, 2000.-399с
3. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ.- М.: ЮНИТИ, 1999

#### Тема № 6. Особенности работы с туристами

Культура и качество обслуживания туристов. Принципы обеспечения качества туристского обслуживания. Стандартизация и сертификация турпродукта. Внутренние требования к качеству продуктов. Понятие качества и гостеприимства. Разработка информационного стенда.

Структура информации для туристов, основные разделы. Правила и памятка туристам. Местонахождения стенда, требования к его оформлению.

Цель и задачи представительских служб и филиалов. Права и обязанности работников представительских служб.

Работа менеджеров с претензиями. Понятие «жалобы», отношение к ней со стороны турфирмы. Порядок работы с жалобой. Профилактика жалоб. Четкое выполнение должностных обязанностей – залог качественного обслуживания туристов.

Понятие «безопасность туристов». Безопасность – главный фактор развития туризма. Факторы повышенной опасности.

#### Имидж туристской фирмы

Понятие имиджа. Составляющие факторы имиджа туристского предприятия: название фирмы, оформление офиса, внешний вид сотрудников, реклама, проведение договорной компании, использование электронных технологий. Дифференцированный подход к туристскому обслуживанию. Тематика путешествий с учетом социального состава туристов. Особенности обслуживания детей, молодежи, семейных путешественников и людей третьего возраста. Клубные, развлекательные, познавательные, деловые и др. туры, их инфраструктура и особенности разработки.

#### Литература:

1. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник/под ред. В. А. Алексунина.- Изд. 3-е, перераб. и доп.-М.: Дашков и К, 2005.-714с.
2. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для вузов/под ред. Чудновского А.Д.-М.: ЭКМОС, 2000.-399с
3. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство: Учебник/Пер. с англ.- М.: ЮНИТИ, 1999

