

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
«09» ноября 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

По направлению подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских
услуг»

Луганск – 2023

Структура и содержание дисциплины

1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе

Целью изучения дисциплины – «Организация туристской деятельности» является формирование базовых знаний и представлений об организации туристской деятельности, раскрытие особенностей технологий организации туристской деятельности, ознакомление студентов с фундаментальными основами и особенностями организации туризма и туристской деятельности, формирование у будущих специалистов целостной системы знаний о туризме.

Основными **задачами** изучения дисциплины «Организация туристской деятельности» являются:

изучить современные тенденции развития индустрии туризма и гостеприимства и их влияние на основные подходы к организации данной деятельности; -

освоить организационные аспекты управления индустрией туризма и гостеприимства; -

изучить особенности и внешних факторов туроперейтинга;

подробно ознакомиться с содержанием туристского продукта и особенностями его потребителей.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Организация туристской деятельности» входит в обязательную часть учебного плана и дает необходимые знания об основах организации туристской деятельности.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Введение в специальность», «Сервисная деятельность» и служит основой для освоения дисциплины «Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территории».

Курс «Организация туристской деятельности» является необходимой для освоения универсальной и профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, а также, базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных студентами при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин.

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное	ОПК-1.3 Способен применять технологические новации в туристской сфере	Знать: методы и приемы применения технологических новаций в туристской сфере Уметь: применять, адаптировать и развивать технологические новации в туристской сфере Владеть: основными технологиями применения технологических новаций в туристской сфере

программное обеспечение в туристской сфере		
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает основные требования международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг	Знать: требования нормативных документов по качеству процесса оказания туристских услуг Уметь: анализировать требования международных и национальных стандартов по качеству и применять их к туристским услугам Владеть: навыками использования международных и национальных стандартов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
	ОПК-3.2 Использует международные и национальные стандарты для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач	Знать: международные и национальные стандарты качества процесса оказания туристских услуг Уметь: определять нормы международных и национальных стандартов для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач Владеть: навыками соблюдения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартам
	ОПК-3.3 Выявляет и учитывает мнения потребителей и заинтересованных сторон в процессе оказания качественных туристских услуг	Знать: методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: анализировать и оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: навыками определения, анализа и оценки мнения потребителей и заинтересованных сторон в процессе оказания качественных туристских услуг
ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1 Знает основы и принципы формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Знать: современные информационные и телекоммуникационные технологии продвижения и продаж Уметь: формировать каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет Владеть: навыками формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, продвижения туристского продукта посредством информационных и телекоммуникационных технологий продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
	ОПК-4.2 Способен проводить маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых	Знать: методы маркетинговых исследований и мониторинга туристского рынка Уметь: осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования, разработки и продвижения экскурсионного маршрута Владеть: навыками разработки системы новых экскурсионных маршрутов на основе маркетинговых исследований туристского рынка, потребителей, конкурентов

	экскурсионных маршрутов	
	ОПК-4.3 Владеет навыками организации продаж и продвижения туристского продукта, в том числе в сети Интернет	Знать: технологии продвижения и продаж туристского продукта Уметь: Владеть: навыками продаж и продвижения туристского продукта, в том числе в сети Интернет
ПК-4. Способен работать с информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения	ПК-4.3. Владеет навыками анализа конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг	Знать: методы сбора и анализа информации, характеризующей конъюнктуру рынка туристских продуктов и услуг, а также тенденций его развития Уметь: проводить мониторинг конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг Владеть: методами системного анализа конъюнктуры рынка туристских продуктов и туристских услуг и прогнозирования его развития

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов (зач. ед.)	
	Очная форма	Заочная форма
Общая учебная нагрузка (всего)	180 (5 зач. ед)	180 (5 зач. ед)
Обязательная контактная работа (всего) в том числе:	72	12
Лекции	36	6
Семинарские занятия	-	-
Практические занятия	36	6
Лабораторные работы	-	-
Курсовая работа (курсовой проект)		
Другие формы и методы организации образовательного процесса (<i>расчетно-графические работы, индивидуальные задания и т.п.</i>)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	108	168
Форма аттестации	экзамен	экзамен

2. Содержание разделов дисциплины

ТЕМА 1. Предмет организации туристской деятельности.

Основные понятия и категории предмета. Дефиниции понятий «турист», «туризм», «туристская отрасль», «туристская индустрия», «туристский кластер» и др. Причины и факторы возникновения и развития туризма. Роль туризма в современном мире и история его возникновения.

Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах. Типология туристов и их мотивация. Функции, присущие туристскому отдыху

ТЕМА 2. Организационные основы туризма.

Структура туризма. Компоненты системы туризма. Виды туристских предприятий. Туристская инфраструктура. Туроператоры и турагенты. Потребитель туристских услуг. Туристские технологии. Туристские дестинации и их анализ.

ТЕМА 3. Теория туристского продукта.

Понятие «турпродукт». Нормативно-правовые основы формирования турпродукта. Сегменты рынка. Туристский маршрут. Туристские услуги, входящие в турпродукт. Основные методики при составлении турпродукта. Общие критерии оценки экономической эффективности и целесообразности разработки турпродукта. Теоретические основы методики разработки турпродукта. Показатели потребительских свойств турпродукта. Деятельность туроператоров. Особенности деятельности туроператоров внутреннего, въездного и выездного туризма. Крупнейшие туроператоры в РФ. Крупнейшие туроператоры в мире.

ТЕМА 4. Услуги в туристской индустрии.

Гостиничный сервис и туризм. Ресторанный сервис и туризм. Транспортное обслуживание в опк-3 ПКУВ-1 Знать: понятие, виды и технологии организации деятельности Лекции-беседы, интерактивные методы обучения туризме. Страхование в туризме. Банковские и финансовые услуги: их роль в развитии туризма. Роль информационных услуг в развитии туризма и индустрии досуга (мультимедийные справочники и каталоги, информационные порталы).

ТЕМА 5. Виды туризма

Виды и формы туризма. Внутренний и международный туризм. Национальный туризм. Активный и пассивный туризм. Плановый туризм: групповой и индивидуальный. Самостоятельный туризм. Социальный туризм. Таймшер, Религиозный и паломнический туризм. Экстремальный и водный туризм. Круизы

ТЕМА 6. Безопасность в туризме

Основные понятия предмета. Туристские риски. Общие подходы по обеспечению личной безопасности туристов. Общие подходы по обеспечению безопасности имущества туристов. Физические и психоэмоциональные факторы в туризме. Глобальные проблемы развития туризма. «Безопасные» и «небезопасные» туристские дестинации. Информационное сопровождение безопасности в туризме РФ. Специфика мер по обеспечению безопасности опк-3 ПКУВ-1 Знать: особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме. Уметь: составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности. Владеть: основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и

Лекции-беседы, интерактивные методы обучения туристов в разных видах туризма. Спортивный и экстремальный туризм: общие вопросы практики обеспечения безопасности. Страхование в туризме

ТЕМА 7. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ.

Роль государства в развитии технологий и инфраструктуры туризма; перспективные программы развития туризма в РФ и регионах РФ. Орган управления туризмом. Законодательство в российском туризме. Нормативно-правовое обеспечение функционирования предприятий туризма. Правила реализации турпродукта. Классификация объектов туристской индустрии в РФ.

ТЕМА 8. Организация транспортного обслуживания в туризме.

Транспортное обслуживание туристов. История развития транспорта в туризме. Особенности организации авиаперевозок туристов. опк-з ПКУВ-1
Знать: особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме Лекции-беседы, интерактивные методы обучения Особенности организации железнодорожных туров. Особенности организации автотранспортных путешествий. Особенности организации перевозок пассажиров водным транспортом

ТЕМА 9. Услуги размещения и питания в туризме.

История развития гостиничной индустрии. Типология и классификация гостиниц. Организация обслуживания в гостиничных комплексах

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Предмет организации туристской деятельности.	4	0,5
2	Организационные основы туризма.	4	0,5
3	Теория туристского продукта.	4	0.5
4	Услуги в туристской индустрии.	4	1
5	Виды туризма	4	1
6	Безопасность в туризм	4	0.5
7	Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ.	4	1
8	Организация транспортного обслуживания в туризме.	4	1
9	Услуги размещения и питания в туризме.	4	1
Итого		36	6

4.4. Практические занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов	
		Очная форма	Заочная форма
1	Предмет организации туристской деятельности.	4	0,5
2	Организационные основы туризма.	4	0,5
3	Теория туристского продукта.	4	0.5
4	Услуги в туристской индустрии.	4	1
5	Виды туризма	4	1
6	Безопасность в туризм	4	0.5
7	Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ.	4	1
8	Организация транспортного обслуживания в туризме.	4	1
9	Услуги размещения и питания в туризме.	4	1
Итого		36	6

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название темы	Вид СРС	Объем часов	
			Очная форма	Заочная форма
1	Предмет организации туристской деятельности.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	18
2	Организационные основы туризма.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	18
3	Теория туристского продукта.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	18
4	Услуги туристской индустрии.	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	20
5	Виды туризма	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и	12	18

			промежуточному контролю знаний и умений.		
6	Безопасность туризм	в	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	18
7	Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ.		Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	18
8.	Организация транспортного обслуживания туризме	в	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	20
9.	Услуги размещения и питания туризме.	в	Подготовка к практическим занятиям, к текущему и промежуточному контролю знаний и умений.	12	20
Итого				108	168

4.7. Курсовые работы/проекты Курсовые работы учебным планом не предусмотрены

5. Образовательные технологии

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, обработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и

которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины:

а) основная литература:

1. Веселова, Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Н.Ю. Веселова. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 255 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75212.html>

2. Баранова, А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.Ю. Баранова. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 180 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/912694>

3. Пигцулов, В.М. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.М. Пигцулов. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 284 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/966300>

4. Можаяева, Н.Г. Туристские ресурсы России [Электронный ресурс]: практикум / Н.Г. Можаяева. - М.: Форум, ИНФРА-М, 2017. - 112 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=546722>

б) дополнительная литература:

1. Орловская, В.П. Технология и организация предприятия туризма

[Электронный ресурс]: учебник / В.П. Орловская; под общ. ред. Е.И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 176 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959>

2. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебник / Р.И. Сухов. - Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016. - 267 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html>

3. Шимова, О.С. Основы устойчивого туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / О.С. Шимова. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Новое знание, 2016. - 190 с. - ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/558464>

в) Интернет –ресурсы:

1. <http://www.rata.ru/> - Российский союз туриндустрии.

2. <http://www.rha.ru/> - Российская гостиничная ассоциация.

3. <http://www.new.frio.ru/> - Федерация рестораторов и отельеров

4. <http://www.unwto.org.index.php> - Всемирная туристская организация – WTO-UN.

5. <http://www.ih-ra.com/> - Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов

Электронные библиотечные системы и ресурсы

Электронно-библиотечная система «Консультант-студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» – <https://www.studmed.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	FirefoxMozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	MozillaThunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	FarManager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/

Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по учебной дисциплине «Технология разработки туристского продукта»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированной компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	Пороговый	знать: методы и приемы применения технологических новаций в туристской сфере
Основной		Базовый	уметь: применять, адаптировать и развивать технологические новации в туристской сфере
Заключительный		Высокий	владеть: основными технологиями применения технологических новаций в туристской сфере
Начальный	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Пороговый	знать: требования нормативных документов по качеству процесса оказания туристских услуг
Основной		Базовый	уметь: анализировать требования международных и национальных стандартов по качеству и применять их к туристским услугам
Заключительный		Высокий	владеть: навыками использования международных и национальных стандартов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии
Начальный	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	Пороговый	знать: методы маркетинговых исследований и мониторинга туристского рынка
Основной		Базовый	уметь: осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования, разработки и продвижения экскурсионного маршрута
Заключительный		Высокий	владеть: навыками разработки системы новых экскурсионных маршрутов на основе маркетинговых исследований туристского рынка, потребителей, конкурентов

Начальный	ПК-4. Способен работать с информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения	Пороговый	знать: методы сбора и анализа информации, характеризующей конъюнктуру рынка туристских продуктов и услуг, а также тенденций его развития
Основной		Базовый	уметь: проводить мониторинг конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг
Заключительный		Высокий	владеть: методами системного анализа конъюнктуры рынка туристских продуктов и туристских услуг и прогнозирования его развития

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.3 Способен применять технологические новации в туристской сфере	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4	3
2	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Знает основные требования международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4	3
			ОПК-3.2 Использует международные и национальные стандарты для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач		
			ОПК-3.3 Выявляет и учитывает мнения потребителей и заинтересованных сторон в процессе оказания качественных туристских услуг		

3	ОПК-4	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1 Знает основы и принципы формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Тема 6 Тема 7 Тема 8	3
			ОПК-4.2 Способен проводить маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4	3
			ОПК-4.3 Владеет навыками организации продаж и продвижения туристского продукта, в том числе в сети Интернет	Тема 7 Тема 8	3
4	ПК-4.	Способен работать с информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения	ПК-4.3. Владеет навыками анализа конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг	Тема 2 Тема 5 Тема 3 Тема 9	3

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного
1	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное	ОПК-1.3 Способен применять технологические новации в туристской сфере	Знать: методы и приемы применения технологических новаций в туристской сфере Уметь: применять, адаптировать и развивать технологические новации в туристской сфере Владеть: основными технологиями применения технологических новаций в туристской сфере	Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)

2	<p style="text-align: center;">ОПК-3.</p> <p style="text-align: center;">Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1 Знает основные требования международных и национальных стандартов качества процессов оказания туристских услуг</p>	<p>Знать: документов по качеству процесса оказания туристских услуг Уметь: анализировать требования международных и национальных стандартов по качеству и применять их к туристским услугам Владеть: навыками использования международных и национальных стандартов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии</p>	<p>Тема 1 Тема 2 Тема 3 Тема 4</p>	<p style="text-align: center;">тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)</p>
<p>ОПК-3.2 Использует международные и национальные стандарты для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач</p>		<p>Знать: международные и национальные стандарты качества процесса оказания туристских услуг Уметь: определять нормы международных и национальных стандартов для обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг при решении профессиональных задач Владеть: навыками соблюдения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>			
<p>ОПК-3.3 Выявляет и учитывает мнения потребителей и заинтересованных сторон в процессе оказания качественных туристских услуг</p>		<p>Знать: методы изучения мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: анализировать и оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: навыками определения, анализа и оценки мнения потребителей и заинтересованных сторон в процессе оказания качественных туристских услуг</p>			

3	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1 Знает основы и принципы формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	<p>Знать: современные информационные и телекоммуникационные технологии продвижения и продаж</p> <p>Уметь: формировать каналы сбыта и продвижения туристских продуктов и услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет</p> <p>Владеть: навыками формирования каналов сбыта туристских продуктов и услуг, продвижения туристского продукта посредством информационных и телекоммуникационных технологий продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет</p>	<p>Тема 6 Тема 7 Тема 8</p>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
	ОПК-4.2 Способен проводить маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов		<p>Знать: методы маркетинговых исследований и мониторинга туристского рынка</p> <p>Уметь: осуществлять маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования, разработки и продвижения экскурсионного маршрута</p> <p>Владеть: навыками разработки системы новых экскурсионных маршрутов на основе маркетинговых исследований туристского рынка, потребителей, конкурентов</p>	<p><i>Тема 1</i> <i>Тема 2</i> <i>Тема 3</i> <i>Тема 4</i></p>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
	ОПК-4.3 Владеет навыками организации продаж и продвижения туристского продукта, в том числе в сети Интернет		<p>Знать: технологии продвижения и продаж туристского продукта</p> <p>Уметь:</p> <p>Владеть: навыками продаж и продвижения туристского продукта, в том числе в сети Интернет</p>	<p><i>Тема 7</i> <i>Тема 8</i></p>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое

4	ПК-4 Способен работать с информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения	ПК-4.3. Владеет навыками анализа конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг	<p>Знать: методы сбора и анализа информации, характеризующей конъюнктуру рынка туристских продуктов и услуг, а также тенденций его развития</p> <p>Уметь: проводить мониторинг конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг конъюнктуры и тенденций развития рынка туристских продуктов и туристских услуг</p> <p>Владеть: методами системного анализа конъюнктуры рынка туристских продуктов и туристских услуг и прогнозирования его развития</p>	<p>Тема 2</p> <p>Тема 5</p> <p>Тема 3</p> <p>Тема 9</p>	тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
---	--	---	---	---	--

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туристской деятельностью является:

а) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;

б) деятельность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебнооздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения;

в) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

2. Согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» туризм это:

а) особая форма передвижения-людей по маршруту с целью посещения конкретного объекта или удовлетворения специализированного интереса;

б) временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в лечебнооздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания;

в) сегмент рынка, в котором сходятся предприятия традиционных отраслей хозяйства (транспорт, общественное питание, гостиничное хозяйство, культура, торговля и т.д.) с целью предложения своей продукции

и услуг потребителям.

3. Что такое мотивы туризма?

- а) интенсивность посещения дестинации;
- б) психологические и физические потребности людей, которые влияют на выбор тура;
- в) уровень благосостояния населения.

4. Основные отличия туриста от экскурсанта:

- а) в организации посещения другой местности;
- б) в целях путешествия;
- в) в длительности путешествия.

5. Выездной туризм - это выезд с постоянного места жительства:

- а) за пределы страны;
- б) за пределы страны на заработки;
- в) на экскурсию в соседний город.

6. Внутренний туризм - это путешествия:

- а) иностранных граждан по России;
- б) граждан России по странам СНГ;
- в) российских граждан по России.

7. Неизменными составляющими тура являются:

- а) размещение и питание;
- б) питание и экскурсии;
- в) транспортное обслуживание и размещение;
- г) экскурсии и транспортное обслуживание.

8. Международный туризм - это путешествия:

- а) иностранных граждан по России;
- б) граждан России по иностранным государствам;
- в) иностранных граждан по России и российских граждан за рубежом.

9. Социальный туризм - это путешествия:

- а) членов многодетных семей и инвалидов;
- б) лиц третьего возраста (пенсионеров);
- в) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды.

10. Самодеятельный туризм - это путешествия:

- а) организованные по экстремальным маршрутам;
- б) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;
- в) самостоятельно организуемые туристами, в т.ч. с использованием активных способов передвижения.

11. Что относится к туроператорской деятельности в России?

- а) продвижение турпродукта;
- б) формирование турпродукта;
- в) реализация турпродукта; г) иная деятельность

12. Что относится к турагентской деятельности?

- а) разработка нового турпродукта;

б) деятельность по продвижению и реализации турпродукта, полученного от оператора.

13. Туристская путевка является документом:

а) установленного образца, подтверждающим факт передачи туристского продукта;

в) установленного образца, подтверждающим факт оплаты туристского продукта.

14. Туристский ваучер - это документ:

а) подтверждающий факт передачи турпродукта;

б) устанавливающий право туристов (чаще международных) на услуги, входящие в состав тура;

в) подтверждающий факт оказания услуг, входящих в состав тура.

15. Назовите возможные цели туристского путешествия:

а) паломничество к святым местам;

б) санаторно-курортное лечение;

в) безвозмездное участие в соревнованиях, волонтерских акциях и т.п.;

г) отдохнуть, посмотреть на мир и подзаработать;

д) изучение или практика иностранных языков;

е) командировка, оплачиваемая от предприятия, находящегося в месте постоянного проживания; ж) получение спортивного разряда или категории;

з) дегустация блюд и напитков.

16. В оптовой продаже турпродукта участвуют в РФ:

а) турагенты;

б) туроператоры;

в) туристы.

17. В розничной продаже турпродукта участвуют в РФ:

а) турагенты _____;

б) туроператоры;

в) туристы.

18. Розничная реализация турпродукта осуществляется:

а) по договору-поручению;

б) по договору комиссии;

в) по договору о туристском обслуживании.

19. В каком из государственных стандартов приведены требования к содержанию обязательной информации, приводимой в «Информационном листке к путевке туристского путешествия»:

а) в ГОСТ Р «Проектирование туристских услуг»;

б) в ГОСТ Р «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;

в) в ГОСТ Р «Туристские услуги».

21. К вторичным предприятиям, производящим продукты и услуги для туристов относятся предприятия

а) предназначенные непосредственно для обслуживания туристов (санатории, пансионаты, турбазы и т.п.). В условиях замкнутого туристского

и курортного центра почти все предприятия, находящиеся на данной территории, относятся к этой категории

б) предназначенные для обслуживания преимущественно туристов, хотя их услугами могут пользоваться и местные жители (предприятия общественного питания, культурные заведения и т.п.);

в) предназначенные для обслуживания местных жителей, но их услугами также могут пользоваться для удовлетворения своих потребностей и туристы (общественный транспорт, почта и т.п.).

22. Какие аспекты не включает общая характеристика туристов:

а) возраст, образование и социальная принадлежность;

б) менталитет, конфессия;

в) доход, семейное положение, тип работы;

г) наличие фобий и аллергий; д) продолжительность отпуска, уровень здоровья

23. Что не входит в аспекты семейного положения, по которым классифицируются туристы:

а) лица с детьми/ сопровождающие детей;

б) дети-дошкольники;

в) семейные пары;

г) пенсионеры.

24. Отметьте, какие субъекты входят в современную систему туризма в РФ:

а) туристы и государство;

б) туроператоры и турагенты;

в) туристы, туроператоры и турагенты, государство;

25. _____ - это лицо, посещающее страну временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика

а) экскурсант;

б) экскурсовод;

в) инструктор-проводник;

г) гид-переводчик;

д) турист.

26. _____ - это профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

а) экскурсант;

б) экскурсовод;

в) инструктор-проводник;

г) гид-переводчик;

д) турист.

27. _____ - это профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода

и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

- а) экскурсант;
- б) экскурсовод;
- в) инструктор-проводник;
- г) гид-переводчик;
- д) турист.

28. _____ -это профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов;

- а) экскурсант;
- б) экскурсовод;
- в) инструктор-проводник;
- г) гид-переводчик;
- д) турист.

29 . _____ - это лицо, посещающее страну временного пребывания в лечебнооздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24 часов до 6 месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания;

- а) экскурсант;
- б) экскурсовод;
- в) инструктор-проводник;
- г) гид-переводчик;
- д) турист.

30. Что считается началом туристского маршрута?

- а) выезд за пределы места постоянного пребывания;
- б) первая услуга, оказываемая на маршруте в соответствии с приобретенным у турфирмы пакетом услуг;
- в) дата полностью оплаченной покупки турпродукта

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85-100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

2. Ситуационные задания

(базовый уровень)

Задания 1. Продажа тура при личной встрече. Данная работы выполняется в паре. Один студент выполняет роль менеджера туристкой фирмы, другой клиента. Менеджеру необходимо установить контакт с туристом, выявить его потребность, презентовать турпродукт, завершить продажу. Время на выполнение отводится 10 мину. За это время, студент должен суметь определить потребности (желания) туриста при помощи открытых и закрытых вопросов.

Задание 2. Провести анализ содержания электронных каталогов на сайте туроператора. Выявить недостающую информацию. Туроператоры: Анексур, Пегас, Библиоглобус, Пак Групп, Алеан.

Задание 3. Ваша туристическая фирма с целью привлечения новых туристов решила провести презентацию по районам Томской области (из перечисленных районов выберите наиболее интересный для вас. Разработайте буклет для демонстрации туристам и приготовьте презентацию: Александровский район, Асиновский район, Бакчарский район, Верхнекетский район, Зырянский район, Каргасокский район, Город Кедровый, Кожевниковский район, Колпашевский район, Кривошеинский район, Молчановский район, Парабельский район, Первомайский район, ЗАТО Северск, Город Стрежевой, Тегульдетский район, Томский район, Чаинский район, Шегарский район)

«Ситуационные задания»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
5	Обучающийся полностью и правильно выполнил задание. Показал отличные знания, умения и владения навыками применения их при ответах на вопросы в рамках усвоенного учебного материала. Работа оформлена аккуратно в соответствии с предъявляемыми требованиями
4	Обучающийся выполнил задание с небольшими неточностями. Показал хорошие знания, умения и владения навыками применения их при ответах на вопросы в рамках освоенного учебного материала. Есть недостатки в оформлении работы
3	Обучающийся выполнил задание с существенными неточностями. Показал удовлетворительные знания, умения и владения навыками применения их при ответах на вопросы
2	Обучающийся выполнил задание неправильно. При выполнении обучающийся продемонстрировал недостаточный уровень знаний, умений и владения ими. Ответы на вопросы в рамках усвоенного учебного материала

3. Практическое (прикладное) задание

(заключительный уровень)

1. Заполните туристскую путевку и ПКО для туриста, который приобрел (оформил договор купли продажи туристского продукта) в туристской фирме ООО «Солнышко» 12.12.2016, номер договора 125, заказчик туристского продукта Смирнов Петр Николаевич паспорт РФ 6509 170545 выдан 03.08.2010 Кировским РОВД г.Томска, проживает по адресу: Томск, ул. Д. Ключевская 12 кв. 75. Состав туристов: Смирнов Петр Николаевич, Смирнова Галина Владимировна паспорт 6405 120223 выдан 24.12.2007 Советским РОВД г.Томска, Смирнова Дарья Петровна св-во о рождении I-ОМ 122323 выдан 07.06.2009 Комитетом ЗАГС г.Томска. Проживают по адресу: Томск, ул. Д. Ключевская 12 кв. 75 Стоимость тура по договору 125 600 руб. Денежные средства были внесены наличными.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству.

2. Подготовить виртуальный вебинар ориентированный на потребителя. Страны: Греция, Испания, Норвегия, Италия, Швеция, Австрия, Португалия, о.Тенерифе, Доминикана, Кипр, Тунис, Мальдивы, Марокко, Китай, Крым, Анапа, Шира, Карелия, Атай, Мексика, Куба, Сочи, Калининград, Финляндия Требования к работе: работа должна быть оформлена в виде презентации, количество слайдов 12-15, продолжительность рассказа 5-7 мин. В работе должны быть отражены: сведения о курорте, как можно добраться до страны, благоприятное время для поездки, характерный вид туризма для данной страны, рекомендуемые объекты размещения, что можно посмотреть, валюта, чем знаменита данная страна.

3. Заполните анкету на визу в Италию и укажите места подписи анкеты: Клиент Смирнов Иван Петрович 12.08.1978 г.р. паспорт ОЗП 42 0812365 выдан 01.06.2012 действителен до 01.06.2022 отделом УФМС 70009. Паспорт РФ 6902 112354 выдан Октябрьским РОВД г.Томска. Разведен. Страна рождения г. Кемерово. Проживает по адресу: г.Томск, ул. Смирнова 46 кв.22, дом. Тел: 789238, сот: 89523338732. Работает ООО «Северный Ветер» инженером. Адрес фирмы г.Томск, пер. Сокко 12/2 оф. 25. Тел. 525332. Цель поездки туристическая, период поездки с 02.12.14 по 10.12.2014. Отец: Смирнов Петр Владимирович, Мать Смирнова Татьяна Ивановна. Поездка в первые

«практическое задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	Практические задания выполнены на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов/задач)
4	Практические задания выполнены на среднем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов/задач)
3	Практические задания выполнены на низком уровне (правильные ответы даны на 50-74% вопросов/задач)
2	Практические задания выполнены на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем на 50%)

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

1. История туризма и путешествий.
2. Первые достопримечательности.
3. Первые турагентства.
4. Первые организованные экскурсии.
5. Основные понятия и определения туризма как сферы деятельности.
6. Составляющие характеристики и особенности термина «Путешествие».
7. Составляющие характеристики и особенности термина «Туризм».
8. Составляющие характеристики и особенности термина «Рекреация».
9. Потребители туристского продукта.
10. Составляющие характеристики и особенности термина «Турист».
11. Составляющие характеристики и особенности термина «Экскурсант».
12. Составляющие характеристики и особенности термина «Посетитель».
13. Основные понятия туризма по российскому законодательству.
14. Типы туристов.
15. Мотивационные аспекты в туризме.
16. Классификации туристов с точки зрения межкультурной коммуникации (Ф.Пирс).
17. Классификации туристов по активности во время отпуска.
18. Классификации туристов по стилю жизни.
19. Классификации туристов, исходя из ориентации туристов как покупателей туристского продукта.
20. Классификации туристов по виду предъявляемого спроса на туристский продукт.
21. Классификация туристов по Г. Гану.
22. Типы туристских территорий.
23. Туристская индустрия.
24. Инфраструктура туризма.
25. Факторы роста индустрии туризма.
26. Компоненты системы туризма.
27. Структура туристской индустрии.
28. Структура туристской индустрии по Дж. Уокеру.
29. Структура индустрии гостеприимства по Дж. Диттмеру и Дж. Гриффину.
30. Структура индустрии досуга по Дж. Торкилдсену.
31. Структура индустрии туризма В. Фрейера.
32. Особенности предприятий туристской отрасли.
33. Сегментирование туристского рынка.
34. Сегментирование туристского рынка по географическому принципу.
35. Сегментирование туристского рынка по экономическому принципу.

36. Сегментирование туристского рынка по принципу количественного предпочтения туристов.
37. Возрастное сегментирование туристского рынка.
38. Сегментирование туристского рынка по принципам туристских предпочтений.
39. Производство и реализация туристской услуги.
40. Технология формирования туров.
41. Обычная последовательность формирования тура.
42. Последовательность формирования туристских услуг в России по ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
43. Технология проектирования отдельных видов туристских услуг.
44. Порядок проектирования услуги «Туристское путешествие».
45. Порядок проектирования услуги «Туристский поход».
46. Порядок проектирования услуги «Экскурсия».
47. Термины и определения из ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
48. Общая характеристика НПА, регулирующих туристскую деятельность и создание тур продукта в РФ.
49. Услуги туроператоров и турагентов.
50. Документы при организации туристской деятельности.
51. Договор с турфирмой.
52. Документы по оплате туристского путешествия.
53. Туристская путевка.
54. Ваучер.
55. Лист бронирования.
56. Виза.
57. Информирование туриста.
58. Споры с турфирмами.
59. Страховка.
60. Претензия в сфере туризма
61. Услуги туристско-информационных центров.
62. Гостиничный сервис и туризм.
63. Классификация средств размещения и гостиниц.
64. Основные параметры классификации гостиничного предприятия.
65. Требования к классификации российских гостиниц.
66. Характеристика ГОСТ Р 51185-2008. «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
67. Международные гостиничные сокращения.
68. Типы питания в гостиницах.
69. Типы номеров и кроватей.
70. Вид из номера.
71. Услуги предприятий общественного питания.
72. Транспортное обслуживание в туризме.
73. Обслуживание туристов воздушным транспортом.

74. Обслуживание туристов железнодорожным транспортом.
 75. Обслуживание туристов водным транспортом.
 76. Обслуживание туристов автомобильным транспортом

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «экзамен»

Национальная шкала	Характеристика знания предмета и ответов
отлично (5)	Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.
хорошо (4)	Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.
удовлетворительно (3)	Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.
не удовлетворительно (2)	Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)