

**Министерство науки и высшего образования РФ  
ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет**

**Институт леса и природопользования**

*Кафедра землеустройства и кадастров*

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
включая фонд оценочных средств и методические указания  
для самостоятельной работы обучающихся

**Б1.О.22 Организация турдеятельности**

---

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Программа подготовки – бакалавриат

Квалификация - бакалавр

Направленность (профиль) – «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Количество зачётных единиц (часов) – 3 (108)

г. Екатеринбург, 2021

Разработчик: к.п.н., доцент Семасов Т.Ф. Масленникова/

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры ЗиК  
(протокол № 2 от « 03 » 02 2021 года).

Зав. кафедрой Мезенина /О.Б. Мезенина/

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией института леса и природопользования  
(протокол № 3 от « 04 » 02 2021 года).

Председатель методической комиссии ИЛП Сычугова /О.В. Сычугова/

Рабочая программа утверждена директором института леса и природопользования

Директор ИЛП Нагимов /З.Я. Нагимов/

« 04 » 03 2021 года

## Оглавление

1. Общие положения.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	6
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся .....	7
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	8
5.1. <i>Трудоемкость разделов дисциплины</i> .....	8
5.2. <i>Содержание занятий лекционного типа</i> .....	10
5.3. <i>Темы и формы занятий семинарского типа</i> .....	11
6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине .....	13
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине .....	15
7.1. <i>Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы</i> .....	15
7.2. <i>Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания</i> .....	16
7.3. <i>Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</i> .....	16
7.4. <i>Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций</i> .....	25
8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся.....	26
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	27
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	28

## 1. Общие положения

**Наименование дисциплины – Организация турдеятельности**, относится к блоку Б1 - учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 43.03.02 – Туризм, направленность – технология и организация туроператорских и турагентских услуг. Дисциплина Организация турдеятельности является дисциплиной, относящейся к обязательной части блока Б1.

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «Организация турдеятельности» являются:

– Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации", утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 273-ФЗ от 29.12.2012;

– Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 сентября 2013 г. №1061 «Об утверждении перечней специальностей и направлений подготовки высшего образования» (в действующей редакции) выпускникам, освоившим образовательную программу по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат) присваивается квалификация «бакалавр».

– Приказ Минобрнауки России № 301 от 05.04.2017 г. «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

– Образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017 г.;

– Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. N 539н; с изменениями от 12 декабря 2016 г. N 727н).

– Профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н).

Учебные планы образовательной программы высшего образования направления 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат) направленность «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» утверждены Ученым советом УГЛТУ (протокол № 6 от 20.06.2019г.).

Обучение осуществляется на русском языке.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

**Цель:** ознакомить студентов с сущностью, основными принципами и методологией организации туристской деятельности; изучить теоретические основы турпродукта, ознакомить студентов с организационными основами процессов разработки проектов в сфере туризма. а так же освоение компетенций, которыми должен обладать обучающийся в области связанной с организацией туристской деятельности.

### **Задачи:**

- освоение знаний о структуре туристского бизнеса и распределении доходов; о правовых аспектах предпринимательской деятельности в туризме; о стандартах и других нормативных документах, применяемых при оценке, контроле качества и сертификации услуг в туризме;
- применение на практике стандартов и другой нормативной документации при оценке, контроле качества и сертификации услуг в туризме;
- развитие и совершенствование навыков применения стандартов и другой нормативной документации при организации туристской деятельности

**Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:**

**УК-2** – Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

**ОПК-2** – Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями

**ОПК-3** - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

**В результате изучения дисциплины обучающийся должен:**

### **Знать:**

организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператора, турагента и контрагентов в туристской индустрии, особенности и

состав туристского продукта и его составных элементов, особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;

**Уметь:**

применять информацию о значении туризма в современном мире, о направлениях основных туристских потоков, туристскую статистику в практике обоснования туристских проектов; аргументировано выделять факторы конкурентоспособности конкретного туристского продукта; анализировать особенности турагентской и туроператорской деятельности предприятий туризма; осуществлять практически целесообразный отбор турресурсов в целях обоснования конкретных туристских проектов; применять общие критерии при осуществлении оценки экономической эффективности и целесообразности формирования турпродукта; планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса.

**Владеть навыками:**

определения общего нормативно-правового статуса туроператорской и турагентской деятельности, аргументированного отбора различных видов туристских ресурсов, контрагентских организаций и технологий в целях осуществления профессиональной туристской деятельности.

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Освоение дисциплины опирается на знания, умения и компетенции, приобретённые в процессе изучения обеспечивающих дисциплин. В свою очередь изучение дисциплины Организация турдеятельности позволяет обучающимся быть подготовленными к изучению обеспечиваемых дисциплин (см. табл.).

Освоение дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ООП и написания выпускной квалификационной работы.

*Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин*

Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
Экология Правоведение Учебная практика (ознакомительная) Анимационные услуги в сервисе и туризме	Организация услуг в средствах размещения Сервисология Сервисная деятельность	Производственная практика (сервисная) Производственная практика (преддипломная) Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Указанные связи дисциплины «Организация турдеятельности» дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и

практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

**Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами**

№ п/п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	№ разделов данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих дисциплин)								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Производственная практика (сервисная)	+	+	+	+	+	+			
2	Производственная практика (преддипломная)				+	+	+	+	+	+
3	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы	+	+	+	+	+	+	+	+	+

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часа.

Вид учебных занятий	Затраты времени при форме учебных занятий	
	Очная	Заочная
Контактная работа с преподавателем	<b>18</b>	<b>8</b>
лекции	8	2
практические занятия	10	6
другие виды контактной работы (КСР)	-	-
курсовое проектирование	-	-
индивидуальные консультации	-	-
иные виды внеаудиторной работы	-	-
<b>Самостоятельные всего, в том числе</b>	<b>90</b>	<b>96</b>
Текущая проработка лекций	32	50
Выполнение практических заданий	22	40
Подготовка к контрольным мероприятиям, к экзамену	36	35
<b>Зачет</b>	-	<b>4</b>
<b>Всего по учебному плану</b>	<b>3/108</b>	<b>3/108</b>

\* Контактная работа по дисциплине может включать в себя занятия лекционного типа, практические и (или) лабораторные занятия, групповые и индивидуальные консультации и самостоятельную работу обучающихся под руководством преподавателя, в том числе в электронной информационной образовательной среде, а также время, отведенное на промежуточную аттестацию. Часы контактной работы определяются «Положением об установлении минимального объема контактной работы обучающихся с преподавателем, а также максимального объема занятий лекционного и семинарского типов в ФГБОУ ВО УГЛТУ».

В учебном плане отражена контактная работа только занятий лекционного и практического типа. Иные виды контактной работы планируются в трудоемкость самостоятельной работы, включая контроль.

**5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

*5.1. Трудоемкость разделов дисциплины*

**Очная форма**

№ п/п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Организационно-правовые основы работы туристского предприятия	1	1	-	2	8
2	Технология разработки и реализации туристского продукта	1	1	-	2	8
3	Технология организации выездных туров	1	1	-	2	10
4	Продвижение туристского продукта	1	2	-	3	14
5	Организация обслуживания туристов	1	1	-	2	10
6	Стратегический менеджмент в турдеятельности	1	1	-	2	10
7	Финансово-экономические аспекты турдеятельности	1	1	-	2	10
8	Обеспечение безопасности туризма	0,5	1		1,5	10
9	Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроперейтинга	0,5	1		1,5	10
		8	10		18	90
<b>ВСЕГО</b>		<b>108</b>				

**Заочная форма**

№ п/п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Организационно-правовые основы работы туристского предприятия	0,25	0,5	-	0,75	10
2	Технология разработки и реализации туристского продукта	0,25	1	-	1,25	10
3	Технология организации выездных туров	0,25	0,5	-	0,75	10
4	Продвижение туристского продукта	0,25	1	-	1,25	16
5	Организация обслуживания туристов	0,25	1	-	1,25	10



№ п/п	Содержание разделов (модулей)	Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
6	Стратегический менеджмент в турдеятельности	0,25	0,5	-	0,75	10
7	Финансово-экономические аспекты турдеятельности	0,25	0,5	-	0,75	10
8	Обеспечение безопасности туризма	0,25	0,5		0,75	10
9	Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроперейтинга	-	0,5		0,5	10
		2	6		8	96
<b>ВСЕГО</b>		<b>108</b>				

## **5.2. Содержание занятий лекционного типа**

### **Тема 1. Организационно-правовые основы работы туристского предприятия**

Туроператорская и турагентская деятельность; защита прав туристов; финансовое обеспечение и договор страхования ответственности туроператоров; реестр туроператоров; технология пред реализационных процессов в сфере туризма; установление договорных отношений между участниками туристского рынка; формирование тура; сертификация туристских услуг; бронирование услуг; документация туристской фирмы; учредительные документы, документы, относящиеся к разработке тура, документы, выдаваемые туристам; обязанности турфирм по выполнению тура и права туристов; компенсации за не предоставленные услуги возмещение убытков туристам.

### **Тема 2. Технология разработки и реализации туристского продукта**

Понятие технологии в туристском бизнесе; разработка туристского продукта, создание привлекательного туристского продукта; индивидуальные туры, групповые туры; потребительские свойства туристского продукта; классы обслуживания; пакет услуг; проектирование тура; требования, предъявляемые к туристской услуге; программа обслуживания; поставщики услуг, особенности проведения переговоров с иностранными поставщиками услуг; организация доставки туристов к месту назначения, организация питания туристов.

### **Тема 3. Технология организации выездных туров**

Аутгоинг как вид коммерческой деятельности на туристском рынке; ассортимент выездных туров; особенности продвижения выездных туров; автоматизация аутгоинга; основные направления Российского выездного туризма.

### **Тема 4. Продвижение туристского продукта**

Формирование сбытовой сети, сеть «Р» туристского продукта; структура рынка организованного туризма; формы продажи туристского продукта; схемы рыночных каналов продвижения продукта туроператора; агентская сеть; традиционные и нетрадиционные формы продажи туристского продукта; подбор партнеров по сбыту; агентское соглашение; рекламные и нерекламные методы продвижения туристского продукта; каталог туроператора; участие в выставках.

### **Тема 5. Организация обслуживания туристов**

Стратегия и менеджмент обслуживания; программный туризм, программный туроперейтинг; восприятие программы туристом; классификация программ туристского отдыха; анимация обслуживания, виды анимационных занятий; методические основы анимационного туроперейтинга; качество обслуживания и способы его регулирования.

### **Тема 6. Стратегический менеджмент в турдеятельности**

Цели, задачи и миссия туристского предприятия, цели подразделений туристского предприятия; структура анализа деятельности туристского предприятия; стратегические аспекты деятельности туристского предприятия; сегменты рынка туристского предприятия; разнообразие и качество ассортимента, качество продукта; ценовая политика туристской фирмы; предпродажное и послепродажное обслуживание клиентов; финансы и производство; организационная культура и имидж турфирмы; виды стратегий, процесс управления стратегией.

### **Тема 7. Финансово-экономические аспекты турдеятельности**

Финансовая схема работы туроператора и турагента; ценообразования, график безубыточности; расчет цены тура; учетная политика туристской фирмы; налогообложение туристской фирмы; оплата счетов поставщиков услуг.

### **Тема 8. Обеспечение безопасности туризма**

Общие вопросы безопасности в туризме; направления организации безопасности в туризме; уровень риска для жизни и здоровья туристов; факторы риска в туризме; природные и техногенные катастрофы; эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туристов; безопасность туристов во время перевозки; страхование туристов.

### **Тема 9. Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроперейтинга**

Профессиональные стандарты туризма; профессионально-квалификационная структура кадров туризма; квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туроперейтинга; формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы; профессиональная этика работников туристской фирмы; концепция мотивации роста карьеры.

## **5.3. Темы и формы занятий семинарского типа**

Учебным планом дисциплины предусмотрены практические занятия

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование Работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Организационно-правовые основы работы туристского предприятия Вопросы для обсуждения 1. Формы и виды туроператоров 2. Инструменты государственного регулирования и контроля туроператорской и турагентской деятельности	Семинар-дискуссия	1	0,5
2	Тема 2. Технология разработки и реализации туристского продукта 1. Туристский продукт, его особенности	Семинар-дискуссия	1	1

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование Работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
	2. Программа обслуживания 3. Поставщики услуг			
3	Тема 3. Технология организации выездных туров 1. Аутгоинг как вид коммерческой деятельности на туристском рынке. 2. Технологии обслуживания туристов	Семинар-дискуссия	1	0,5
4	Тема 4. Продвижение туристского продукта 1. Сбытовая сеть, понятия и определения. 2. Особенности сбытовых сетей в туризме	Семинар-дискуссия	2	1
5	Тема 5. Организация обслуживания туристов 1. Виды обслуживания туристов 2. Критерии качества обслуживания	Семинар-дискуссия	1	1
6	Тема 6. Стратегический менеджмент в турдеятельности 1. Стратегии развития в туристской фирме 2. Качество продукта, качество обслуживания 3. Ценовая политика туристской фирмы	Семинар-дискуссия	1	0,5
7	Тема 7. Финансово-экономические аспекты турдеятельности 1. Финансовая схема работы туроператора и турагента; 2. Ценообразования, график безубыточности; расчет цены тура; 3. Учетная политика туристской фирмы; 4. Налогообложение туристской фирмы; 5. Оплата счетов поставщиков услуг.	Семинар-дискуссия	1	0,5
8	Тема 8. Обеспечение безопасности туризма 1. Общие вопросы безопасности в туризме; 2. Направления организации безопасности в туризме; 3. Уровень риска для жизни и здоровья туристов; 4. Факторы риска в туризме	Семинар-дискуссия	1	0,5
9	Тема 9. Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроперейтинга 1. Профессиональные стандарты туризма; 2. Профессионально-квалификационная структура кадров туризма; 3. Квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туроперейтинга;	Семинар-дискуссия	1	0,5
	Итого		10	6

Во время проведения занятий используются активные и интерактивные формы.

#### 5.4 Детализация самостоятельной работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Наименование работы	Трудоемкость, часы	
			Очная форма	Заочная форма
1	Тема 1. Организационно-правовые основы работы туристского предприятия	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	8	10
2	Тема 2. Технология разработки и реализации туристского продукта	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	8	10
3	Тема 3. Технология организации выездных туров	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	10	10
4	Тема 4. Продвижение туристского продукта	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	14	16
5	Тема 5. Организация обслуживания туристов	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	10	10
6	Тема 6. Стратегический менеджмент в турдеятельности	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	10	10
7	Тема 7. Финансово-экономические аспекты турдеятельности	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	10	10
8	Тема 8. Обеспечение безопасности туризма	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	10	10
9	Тема 9. Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроперейтинга	Подготовка к занятию Проработка теоретического материала	10	10
	Итого		90	96

#### 6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

##### Основная и дополнительная литература

№ /п	Автор, наименование	Год издания	Примечание
<b>Основная литература</b>			
1	Малыгина, М. В. Технология организации турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие : [16+] / М. В. Малыгина ; Сибирский государственный университет физической культуры и спорта. – Омск : Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2017. – 137 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573620">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=573620</a> – Текст :	2017	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

	электронный.		
<b>Дополнительная литература</b>			
1	Валеева, Е. О. Современные технологии организации туристской деятельности : учебное пособие / Е. О. Валеева ; лит. ред. Т. Доронина. – Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2015. – 194 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=446725">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=446725</a> – Текст : электронный.	2015	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
2	Салишева, Э. Г. Государственное регулирование и поддержка деятельности организаций в сфере туризма на региональном уровне / Э. Г. Салишева, А. Г. Хабибрахманова ; Уфимский государственный университет экономики и сервиса (УГУЭС). – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014. – 108 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445139">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445139</a> – Текст : электронный.	2014	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
3	Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник / Р. И. Сухов. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 267 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=462032">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=462032</a> – Текст : электронный.	2016	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
4	Владыкина, Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие : [16+] / Ю. О. Владыкина ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2016. – 124 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=576573">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=576573</a> – Текст : электронный.	2016	полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

\*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

### **Электронные библиотечные системы**

Каждый обучающийся обеспечен доступом к:

ЭБС УГЛТУ (<http://lib.usfeu.ru/>),

ЭБС Издательства Лань <http://e.lanbook.com/>

ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru/>, содержащих издания по основным изучаемым дисциплинам и сформированных по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

- ЭБС Издательства Лань <http://e.lanbook.com/> Договор № 019/21-ЕП-44-06 от 31 марта 2021 г. срок действия - по 09.04.2022 г

- ЭБС "Лань" Договор № 020/21-ЕП-44-06 от 31 марта 2021 г.  
срок действия - по 09.04.2022 г.

- ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru> Общество с ограниченной ответственностью «НексМедиа». Договор № 0200/20-44-06 от 22 июня 2020 г. Срок действия договора – по 26 июня 2021 г.

### Справочные и информационные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс». Договор №25/12-25-бн/0023/19-223-03 об оказании информационных услуг от 25 января 2019.
2. Информационно-правовой портал Гарант. Режим доступа:  
<http://www.garant.ru/>
3. База данных Scopus компании Elsevier B.V. <https://www.scopus.com/> Сублицензионный договор № scopus/1114-02558/18-06 от 10.05.2018 г.

### Профессиональные базы данных

1. Федеральное агентство по туризму ([tourism.gov.ru](http://tourism.gov.ru))
2. Научная электронная библиотека elibrary. Режим доступа: <http://elibrary.ru/>.
3. Экономический портал (<https://institutiones.com/>);
4. Государственная система правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>);

### Нормативно-правовые акты

1. [Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ](#) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. [Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
3. [Федеральный закон от 05.04.2013 № 44-ФЗ](#) «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»
4. [Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ](#) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля	Семестр Очная/заочная
УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной це-	<b>Промежуточный контроль:</b> Задания в тестовой форме.	1

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля	Семестр Очная/заочная
ли и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<b>Текущий контроль:</b> Тестовые задания по темам	
<b>ОПК-2</b> – Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов	<b>Промежуточный контроль:</b> Задания в тестовой форме. <b>Текущий контроль:</b> Тестовые задания по темам	1
<b>ОПК-3</b> - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<b>Промежуточный контроль:</b> Задания в тестовой форме. <b>Текущий контроль:</b> Тестовые задания по темам	1

## ***7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания***

### **Критерии оценивания выполнения практических заданий (текущий контроль формирования компетенции УК-2, ОПК-2, ОПК-3):**

По итогам выполнения практических заданий дается оценка по 5-балльной шкале:

«5» (отлично): выполнены все задания практических работ, обучающийся четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практических работ, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания практических работ с замечаниями, обучающийся ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (неудовлетворительно): обучающийся не выполнил или выполнил неправильно задания практических работ, обучающийся ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

### **Критерии оценивания выполнения заданий в тестовой форме по темам (текущий контроль формирования компетенций УК-2, ОПК-2, ОПК-3)**

По итогам выполнения тестовых заданий оценка производится по 4-балльной шкале. При правильных ответах на:

86-100% заданий – оценка «зачтено-отлично»,

71-85 % - оценка «зачтено- хорошо»,

51-70% - оценка «зачтено-удовлетворительно»,

менее 51% заданий – оценка «не зачтено» (не удовлетворительно).

## ***7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характе-***



*ризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы*

**Задания в тестовой форме для промежуточного контроля знаний  
Тесты по курсу «Организация турдеятельности»**

**1. Выездной туризм - это выезд с постоянного места жительства:**

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

**2. Внутренний туризм - это путешествия:**

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

**3. Национальный туризм - это путешествия:**

- а) по России иностранных граждан;
- б) по России иностранных граждан и иностранных туристов;
- в) по России российских граждан и выезд российских граждан за пределы страны.

**4. Туристский поток это:**

- а) постоянное прибытие в страну туристов;
- б) количество путешествующих с любой целью, кроме поиска заработка и перемены постоянного места жительства;
- в) зарегистрированное количество въезжающих в страну туристов и пребывающих в ней;
- г) зарегистрированное количество въезжающих в страну и выезжающих из нее туристов.

**5. Какие условия необходимы для развития туризма?**

- а) политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности;
- б) природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства.
- в) все выше перечисленное

## **6. Основные отличия туриста от экскурсанта?**

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

## **7. Дайте определение понятия «Тур»?**

- а) Организованная совокупность услуг во время путешествия;
- б) Это индивидуальная или групповая поездка по определенному туристскому маршруту в конкретно определенный срок;
- в) Распространенный в туризме вид продажи товара, когда несколько услуг реализуются в наборе.

## **8. Туристский маршрут это?**

- а) заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг;
- б) путь передвижения путешественников, рассчитанный по времени с целью получения экскурсионных услуг;
- в) все вышеперечисленное.

## **9. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга?**

- а) туроператор ;
- б) аниматор ;
- в) сценарист;

## **10. Основные услуги?**

- а) услуги, включенные в стоимость тура;
- б) услуги, включенные в турпутевку;
- в) все вышеперечисленное.

## **11. Турист - это гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания?**

- а) с занятием оплачиваемой в этом месте деятельностью;
- б) без занятия оплачиваемой в этом месте деятельностью;
- в) с целью поиска работы и устройства на постоянное место жительства.

## **12. Виза – это?**

- а) официальный документ, удостоверяющий личность туриста;
- б) разновидность международного страхового полиса, позволяющая получать и оплачивать страховые услуги в любой стране мира;
- в) специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через территорию его государства

## **13. Таможенные формальности представляют собой процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу?**

- а) установленного паспортно-визового режима;
- б) установленных требований вакцинации;
- в) правил и условий ввоза и вывоза вещей, товаров и валютных средств

## **14. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание?**

- а) в Гражданском кодексе РФ;
- б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

## **15. Туроператорская деятельность — это:**

- а) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;
- б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта осуществляется юридическим лицом;
- в) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

## **1. Турагентская деятельность — это:**

- а) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;
- б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;
- в) осуществляется юридическим лицом;
- г) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем

**17. Турагентства, как правило, имеют... оргструктуру:**

- а) линейную;
- б) функциональную;
- в) дивизиональную;
- г) матричную;
- д) штабную.

**18. С точки зрения производства турпродукт представляет собой:**

- а) любую услугу, удовлетворяющую потребности туристов во время путешествия и подлежащую оплате с их стороны;
- б) перевозку, размещение, развлечение и т.д.;
- в) комплекс товаров и услуг преимущественно рекреационного характера;
- г) тур, туристско-экскурсионные услуги, товары.

**19. Установите преимуществ сотрудничества для туроператора с турагентом при использовании разветвленной турагентской сети для реализации турпродукта:**

- а) увеличение объемов продаж туруслуг;
- б) освобождение от деятельности по планированию и разработке условий тура, их согласованию с поставщиками услуг;
- в) уменьшение доли ответственности перед клиентом;
- г) расширение сферы деятельности;
- е) обеспечение коммерческой выгоды в результате использования имиджа фирмы-партнера.

**20. Установите преимуществ сотрудничества для турагента с туроператорами при использовании разветвленной турагентской сети для реализации турпродукта:**

- а) увеличение ассортимента предлагаемых туруслуг;
- б) уменьшение доли ответственности перед клиентом;
- в) сокращение расходов на содержание собственного аппарата, аренду помещения, его оснащение и т.д.;
- г) расширение сферы деятельности;
- д) выход на новые рынки сбыта;
- е) обеспечение коммерческой выгоды в результате использования имиджа фирмы-партнера.

## **Планы семинарских занятий**

### **Тема 1. Организационно-правовые основы работы туристского предприятия Вопросы для обсуждения**

1. Туроператорская и турагентская деятельность: понятия и сущность
2. Формы и виды туроператоров
3. Инструменты государственного регулирования и контроля туроператорской и турагентской деятельности
4. Формирование тура
5. Сертификация туристских услуг
6. Обязанности турфирм по выполнению тура и права туристов

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

Реестр туроператоров

Финансовое обеспечение и договор страхования ответственности туроператоров

Установление договорных отношений между участниками туристского рынка

Бронирование услуг турпредприятием

Документация туристской фирмы

Компенсации за не предоставленные услуги возмещение убытков туристам

### **Задания**

1. Раскройте технологию предреализационных процессов в сфере туризма
2. Перечислите учредительные документы, документы, относящиеся к разработке тура, документы, выдаваемые туристам сотрудниками турфирмы

### **№ 2. Технология разработки и реализации туристского продукта Вопросы для обсуждения**

1. Технология обслуживания клиента в турфирме
2. Разработка привлекательного туристского продукта
3. Индивидуальные и групповые туры
4. Программа обслуживания туристов
5. Разработка туристического маршрута
6. Проблемы организации питания туристов

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

Потребительские свойства туристского продукта

Классы обслуживания туристов

Пакет услуг турпредприятия

Проблемы проектирования тура в современных условиях

Поставщики услуг турфирмы

Особенности проведения переговоров с иностранными поставщиками услуг

### **Задания**

Определите требования, предъявляемые к туристской услуге

Раскройте особенности организации доставки туристов к месту назначения

Перечислите стили обслуживания клиентов в турфирме

## **№ 3. Технология организации выездных туров**

### **Вопросы для обсуждения**

1. Аутгоинг как вид коммерческой деятельности на туристском рынке. Особенности аутгоинга
2. Ассортимент выездных туров
3. Особенности продвижения выездных туров
4. Основные направления Российского выездного туризма
5. Презентативная организация туров
6. Достоинства организации работы туроператора посредством услуг meet-компаний

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

Автоматизация аутгоинга

Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний

Туристический кредит

Обязанности туроператора перед потребителем

Факторы, обуславливающие особенности формирования выездных туров – аутгоинга

### **Задания**

Раскройте понятие технология. В чем особенности технологий в туризме?

Как вы думаете, что должна включать в себя технология разработки маршрута

Изучите технологии проектирования выездных туров и составьте проект тура

Дайте определения понятий: аутгоинг, туроператоры-флайтеры, туроператоры нон-флайтеры, эгоистическая модель выездного туризма

Проанализируйте ассортимент услуг туристических предприятий в области различных видов туризма.

Докажите перспективность выездного туризма для донорского региона

## **№ 4. Продвижение туристского продукта**

### **Вопросы для обсуждения**

1. Формирование сбытовой сети турпредприятия
2. Структура рынка организованного туризма
3. Формы продажи туристского продукта;
4. Подбор партнеров по сбыту

5. Агентское соглашение
6. Рекламные и нерекламные методы продвижения туристского продукта.

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Семь «Р» туристского продукта
2. Агентская сеть: понятие и сущность
3. Традиционные и нетрадиционные формы продажи туристского продукта
4. Участие турфирмы в выставках, ярмарках

### **Задание**

Опишите схемы рыночных каналов продвижения продукта туроператора  
Охарактеризуйте каталог туроператора (по выбору)

## **№ 5. Организация обслуживания туристов** **Вопросы для обсуждения**

1. Классификация туристических маршрутов.
2. Программный туризм: понятие и сущность. Программный туроперейтинг
3. Анимация обслуживания туристов. Виды анимационных занятий
4. Качество обслуживания и способы его регулирования

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Особенности восприятия программы туристом
2. Классификация программ туристского отдыха
3. Методические основы анимационного туроперейтинга;

### **Задание**

1. Раскройте понятие «качество продукции, услуги»
2. Дайте определение качества туристского обслуживания
3. Назовите параметры, характеризующие турагентский подход к определению качества работы туроператора
4. Охарактеризуйте потребительский подход к определению качества работы туроператора?
5. Определите критерии качества тура
6. Способны ли анимационные программы привлекать туристов самостоятельно, без привязки к посещению других объектов?
7. При каком условии исполнитель услуги освобождается от ответственности? Какая статья Закона об основах туристской деятельности это регулирует?

## **№ 6. Стратегический менеджмент в турдеятельности**

## **Вопросы для обсуждения**

1. Стратегия и менеджмент обслуживания. Цели, задачи и миссия туристского предприятия.
2. Стратегические аспекты деятельности туристского предприятия
3. Сегменты рынка туристского предприятия
4. Разнообразие и качество ассортимента, качество продукта
5. Ценовая политика туристской фирмы
6. Организационная культура и имидж турфирмы; виды стратегий, процесс управления стратегией.

## **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Структура анализа деятельности туристского предприятия
2. Предпродажное и послепродажное обслуживание клиентов
3. Финансы и производство на турпредприятии

## **Задания**

Дайте краткую характеристику цели деятельности подразделений туристского предприятия

## **№ 7. Финансово-экономические аспекты турдеятельности** **Вопросы для обсуждения**

1. Финансовая схема работы турпредприятия
2. Особенности ценообразования на туристском предприятии
3. Расчет цены тура
4. Учетная политика туристской фирмы
5. Ценовая политика туристской фирмы
6. Организационная культура и имидж турфирмы; виды стратегий, процесс управления стратегией.

## **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. График безубыточности туристского предприятия
2. Налогообложение туристской фирмы
3. Оплата счетов поставщиков услуг турпредприятия

## **Задания**

Дайте краткую характеристику цели деятельности подразделений туристского предприятия

## **№ 8. Обеспечение безопасности туризма** **Вопросы для обсуждения**

1. Общие вопросы безопасности в туризме
2. Направления организации безопасности в туризме
3. Уровень риска для жизни и здоровья туристов



#### 4. Эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туристов

##### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Факторы риска в туризме
2. Природные и техногенные катастрофы
3. Безопасность туристов во время перевозки

##### **Задания**

Дайте краткую характеристику принципов безопасности туристов во время перевозки

#### **№ 9. Квалификационные требования и должностные обязанности менеджера туроперейтинга** **Вопросы для обсуждения**

1. Профессиональные стандарты туризма
2. Профессионально-квалификационная структура кадров туризма
3. Квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туроперейтинга
4. Профессиональная этика работников туристской фирмы

##### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы
2. Концепция мотивации роста карьеры

##### **Задания**

Дайте краткую характеристику принципов страхования туристов

#### **7.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций**

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
Высокий	«5» (отлично)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены
Средний	«4» (хорошо)	Теоретическое содержание курса освоено полностью, компетенции сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями
Удовлетворительный	«3» (удовлетворительно)	Теоретическое содержание курса освоено частично, компетенции сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются

		ошибки
Неудовлетворительный	«2» (не удовлетворительно)	Теоретическое содержание курса не освоено, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий

## 8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся

*Самостоятельная работа* – планируемая учебная работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль в контроле за работой студентов).

Самостоятельная работа обучающихся в вузе является важным видом их учебной деятельности. В связи с этим, обучение в вузе включает в себя две, практически одинаковые по объему и взаимовлиянию части – процесса обучения и процесса самообучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой каждого обучающегося.

*Формы самостоятельной работы* разнообразны. Они включают в себя:

- изучение и систематизацию официальных государственных документов: законов, постановлений, указов, нормативно-инструкционных и справочных материалов с использованием информационно-поисковых систем «Консультант Плюс», «Гарант», глобальной сети «Интернет»;
- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, статистической, периодической и научной информации;
- участие в работе научно-практических конференций.

В процессе изучения дисциплины «Организация турдеятельности» обучающимися направления 43.03.02 *основными видами самостоятельной работы* являются:

- подготовка к аудиторным занятиям (практическим занятиям) и выполнение соответствующих заданий;
- самостоятельная работа над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом;
- выполнение практических заданий;
- подготовка к экзамену.

Самостоятельное выполнение *тестовых заданий* по всем разделам дисциплины сформированы в фонде оценочных средств (ФОС)

Данные тесты могут использоваться:

- при подготовке к экзамену в форме самопроверки знаний;
- преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля на практических занятиях;
- для проверки остаточных знаний обучающихся, изучивших данный курс.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться учебной и другими видами литературы.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос.

Содержание тестов по дисциплине ориентировано на подготовку обучающихся по основным вопросам курса. Уровень выполнения теста позволяет преподавателям судить об уровне освоенности компетенций.

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения:

- Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием платформы MOODLE, Справочной правовой системы «Консультант Плюс».

Практические занятия по дисциплине проводятся с использованием бумажных вариантов раздаточного материала, а также информационных материалов, размещенных на официальных сайтах.

В процессе изучения дисциплины учебными целями являются первичное восприятие учебной информации о теоретических основах и принципах работы с документами (планы, отчеты), ее усвоение, запоминание, а также структурирование полученных знаний и развитие интеллектуальных умений, ориентированных на способы деятельности репродуктивного характера. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются узнавание ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

Для достижения этих целей используются в основном традиционные информативно-развивающие технологии обучения с учетом различного сочетания активных и интерактивных форм (семинаров-диспутов, презентаций и др.).

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- семейство коммерческих операционных систем семейства Microsoft Windows;
- офисный пакет приложений Microsoft Office;
- программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах "Антиплагиат.ВУЗ";

#### **10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ.

Есть помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

#### **Требования к аудиториям**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации.	Переносная мультимедийная установка (проектор, экран). Учебная мебель
Помещение для лабораторных занятий	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет.
Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Ин-

	тернет.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи. Раздаточный материал.