

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кудрявцев М.Г. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

Должность: Проректор по образовательной деятельности Министерства сельского хозяйства Российской Федерации

Дата подписания: 28.08.2025 «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА

Уникальный программный ключ:

790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»

(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«28» августа 2025 г. протокол № 1



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ Кудрявцев М.Г.
«28» августа 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

Основы туризма и гостеприимства

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очная

Балашиха, 2025

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.02
Туризм

Рабочая программа дисциплины разработана профессором кафедры территориального
управления и планирования, профессором, д.э.н., Гайдаенко А.А.

Рецензент: доцент кафедры Управления, к.э.н. Кондрашова О.Н.

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций

1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
Общепрофессиональная компетенция	
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	
<p>ОПК-2.1 Организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p>	<p>Знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>Уметь: определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>Владеть: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>
<p>ОПК-2.2 Определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования,</p>	<p>Знать: Структуру и содержание туристского продукта. Международные системы бронирования. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации</p>

организации, мотивации и координации деятельности структурных	деятельности сотрудников.
	Уметь: Определять оптимальный состав туристского продукта. Работать с международными системами бронирования. Планировать, организовывать, мотивировать и координировать работу персонала.
	Владеть: Навыками проектирования структуры туристского продукта. Профессиональными компетенциями по работе с международными платформами бронирования. Современными технологиями управления персоналом и процессами в туристической индустрии.
ОПК-2.3 Владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными	Знать: Требования к постановке стратегических и тактических целей в управлении подразделениями. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на формирование целей и задач управления. Критерии успешности достижения поставленных целей и индикаторы оценки результатов.
	Уметь: Выделять приоритетные направления деятельности подразделения и ставить перед ним конкретные задачи. Составлять планы действий и определять последовательность шагов для эффективного функционирования структурных единиц. Устанавливать четкую связь между целями компании и задачами конкретного подразделения.
	Владеть: Навыками анализа текущего состояния и тенденций развития структурных подразделений. Умениями выявлять проблемы и препятствия, препятствующие достижению поставленных целей. Эффективными техниками распределения ресурсов и делегирования полномочий сотрудникам для успешного выполнения задач.
Общепрофессиональная компетенция	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1 Системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг	Знать: системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг

	<p>Уметь: обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг</p> <p>Владеть: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>
ОПК-3.2 Обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг	<p>Знать: Нормы и требования стандартов качества в туристской индустрии. Основные показатели и критерии оценки качества туристских услуг.</p> <p>Уметь: Применять методики оценки качества предоставляемых услуг. Осуществлять мониторинг соответствия оказываемых услуг установленным стандартам.</p> <p>Владеть: Приемами поддержания высокого уровня качества туристских услуг. Навыками внедрения процедур контроля качества в рабочие процессы организаций туристской сферы.</p>
ОПК-3.3 Владеет навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<p>Знать: Критерии и методики оценки качества туристских услуг. Национальные и международные стандарты качества в туризме.</p> <p>Уметь: Проводить оценку качества услуг с учетом мнений потребителей и заинтересованных сторон. Обеспечивать соблюдение установленных стандартов качества.</p> <p>Владеть: Навыками сбора и анализа обратной связи от клиентов. Методами улучшения качества туристских услуг согласно международным и национальным требованиям.</p>

2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Основы туризма и гостеприимства» относится к обязательной части профессиональной образовательной программы высшего образования 43.03.02 Туризм, профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Цели изучения дисциплины: формирование у студентов профессиональных знаний о мировой и отечественной индустрии туризма, а также обретение навыков по организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства. Формирование знаний в области организации туристской деятельности, основных функций туризма и его роли в жизни общества; анализ структуры и динамики международного и российского туристского и гостиничного рынков; формирование навыков обслуживания в туризме и индустрии гостеприимства.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с

преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	3 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	5
часов	180
Аудиторная (контактная) работа, часов	64,3
в т.ч. занятия лекционного типа	32
занятия семинарского типа	32
промежуточная аттестация	0,3
Самостоятельная работа обучающихся, часов	106,7
Контроль	9
Вид промежуточной аттестации	экзамен

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

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	
Раздел 1. Значение туризма в жизни общества. Организационные основы туризма.	85	32	53	ОПК-2 ОПК-3
Раздел 2. Международный туристский рынок. Туризм в России.	86	32,3	53,7	
Итого за семестр	171	64,3	106,7	
Промежуточная аттестация	9	0,3	-	
ИТОГО по дисциплине	180	64,3	106,7	

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Значение туризма в жизни общества. Организационные основы туризма.

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 1.1. История развития туризма и гостеприимства

Этапы и закономерности развития туризма в мире как как одной из сфер общественного развития. Путешествие как основа современного туризма. Основные понятия: «путешествие», «путешественник», «туризм», «турист», «въездной туризм», «выездной туризм», внутренний туризм». Факторы развития туризма: политические, экономические, социальные, распространения культуры и образования, успехи в развитии транспорта, развитие средств информации. Условия, необходимые для успешного развития туризма: природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспорт, культурный потенциал. Функции туризма: социально-культурная, рекреационная, познавательная, развивающая, развлекательная.

Тема 1.2. Значение туризма в решении экономических и социальных проблем общества.

Возможности экономического воздействия туризма. Влияние туризма на развитие потребительского спроса и отраслей, выпускающих потребительскую, сувенирную и

специальную туристскую продукцию. Роль туризма в увеличении доходов транспортных и развлекательных предприятий, средств связи. Проблемные стороны воздействия туризма на экономику региона. Значение туризма в решении социальных проблем общества: восстановление трудоспособности человека, рациональное использование свободного времени, обеспечение занятости населения, рост доходов трудящихся, экологическая невредность туризма. Гуманитарное значение туризма. Туризм как совмещение отдыха с познанием. Мирная направленность туризма. Интеллектуальное содержание туризма и экскурсий. Мирная направленность туризма и воспитание подрастающего поколения. Формирование гражданской позиции, опираясь на закономерности исторического развития общества и сферы туризма.

Тема 2.1 Основные понятия в сфере туризма и гостеприимства

Основные понятия: маршрут, туристский маршрут, тур, пакет-тур, транстур, туристская путевка, туристский ваучер, договор на туристское обслуживание, гостеприимство, гостиница, гостиничные услуги. Классификация маршрутов и туров по признакам: формирование и содержание пакета услуг при продаже, содержание программы обслуживания, сезонность действия, построение трассы маршрута, продолжительность путешествия, возрастной состав участников. Классификация транстуров по виду транспорта на маршруте и его принадлежности.

Тема 2.2 Туристский продукт и его потребительские свойства

Понятие «туристский продукт». Туристский продукт и его составляющие: туры, туристско-экскурсионные услуги, товары. Этапы разработки туристского продукта: изучение спроса потребителей, определение видов, форм и элементов продукта, периодичности его предоставления; составление туристских пакетов, расчет стоимости, реклама, продажа, обслуживание, анализ обслуживания. Потребительские свойства туристского продукта

Тема 2.3 Технология обслуживания туристов

Определение понятий: «туристско-экскурсионная организация», «туроператор», «турагент». Цели и функции туристскоэкскурсионных организаций. Понятие и содержание программы обслуживания. Состав услуг. Основные и дополнительные услуги. Технология обслуживания как инструмент качества в туризме. Рекомендации по обслуживанию туристов во время путешествия.

Тема 2.4 Индустрия туризма.

Понятие «индустрия туризма». Пять участников туристского сектора: гостиницы, транспорт, турагентства, туроператоры, глобальные компьютерные системы. Роль и место каждого участника туристского сектора на рынке. Каналы сбыта туристских продуктов и услуг, продвижения туристского продукта посредством информационных и телекоммуникационных технологий продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Транспортные предприятия в туризме. Роль транспортных услуг в туризме. Рейтинг видов транспорта по их использованию для туристских перевозок. Перевозка туристов водным, автомобильным и железнодорожным транспортом. Гостиничные предприятия в туризме. Роль гостиничных услуг в туризме. Классификация гостиниц по признакам: число номеров, целевые рынки, уровень сервиса, место размещения, природные зоны размещения, время функционирования. Другие классификации гостиниц и средств размещения туристов. Виды номеров. Принципы обслуживания в гостиницах. Предприятия питания в туризме. Роль услуги питания в туризме. Типы предприятий питания, используемые в туризме. Классификация ресторанов и баров. Принципы обслуживания туристов в ресторанах.

Раздел 2. Международный туристский рынок. Туризм в России.

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 3.1 Международный туристский рынок

Понятие «туристский рынок». Элементы туристского рынка: спрос, предложение, цена и конкуренция. Взаимодействие основных элементов туристского рынка. Основные участники туристского рынка: производители туристского продукта, потребители туристского продукта, государство. Особенности туристского рынка. Страны, принимающие туристов и страны, отправляющие туристов. Пассивный и активный туризм. Туристский баланс. Экспорт и импорт туристских услуг. Доходы от экспорта туристских услуг. Потребительские расходы на туризм. Расходы на туристский импорт. Структура международного туристского рынка. Региональные туристские рынки. Национальные туристские рынки. Динамика международного туризма. Доля регионов мира на туристском рынке по прибылям и поступлениям от международного туризма (в развитии по годам).

Тема 3.2. Международные туристские организации и мероприятия

Виды международных туристских организаций. Цели и задачи международных туристских организаций. Ведущая роль Всемирной туристской организации (ЮНВТО). Другие международные туристские организации. Членство в международных туристских организациях. Роль международных туристских организаций в развитии международного туризма. Основные международные туристские мероприятия. Календарь их проведения

Тема 4.1. Современное состояние туризма в России

История развития туризма в России. Современное состояние туризма. Мониторинг туристского рынка. Туристский потенциал регионов России: объекты познавательного, оздоровительного, спортивного, делового и иного назначения. Основные проблемы туристского рынка РФ. Структура российского туристского рынка. Динамика развития внутреннего туризма. Въездной туризм. Основные страны – поставщики туристов в Россию. Динамика въездного потока по целям путешествий. Выездной туризм. Структура выездного потока по целям путешествий (в динамике). Основные страны выезда граждан РФ. Туристский баланс России по экспорту и импорту туристских услуг. Приоритетные направления развития российского туризма: внутренний туризм, въездной туризм, социальный туризм, самодетельный туризм. Структура управления туризмом в России. Задачи государственной политики и нормативно-правовая база в сфере туризма. Общественные организации на российском туристском рынке.

Тема 4.2 Характеристика и тенденции развития индустрии гостеприимства в России

Основные этапы развития гостиничной индустрии в России. Современное состояние гостиничного хозяйства. Исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования, разработки и продвижения нового туристского продукта, экскурсионного маршрута. Национальная классификация гостиниц. Структура гостиничного фонда. Современные требования к гостиничному хозяйству и обслуживанию. Участие иностранного капитала. Перспективы развития. Предприятия питания в России: краткая характеристика и тенденции развития.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины

Основная литература:

1. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853>

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533149>

Дополнительная литература:

1. Скобкин, С. С. Основы маркетинга гостиничных услуг : учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16165-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530549>

2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656>

3. Каменец, А. В. Основы культурно-досуговой деятельности : учебник для вузов / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06403-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513760>

4. Каменец А.В., Кирова М.С., Урмина И.А. Молодежный социальный туризм: учеб. пособие.

5. Алсуева Д.Р., Киричук Ю.Ю., Прокопьев Ю.Б. Экологический туризм в Республике Татарстан. Уфа: БАГСУ, 2024.

6. Алилуйко Е.А., Алонова С.В. Английский язык для туризма и гостеприимства: практикум. Москва: Университетская книга, 2024.

7. Дусенко С.В., Беломестнова М.Е. Инновационные направления в системе подготовки кадров для индустрии туризма и гостеприимства. Монография. Москва: РУСАЙНС, 2024.

6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией, пролонгирован с 26.02.2025 сроком на 5 лет

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ

6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ Mirapolis HCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.

3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.

4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно распространяемое)

2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)

3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.

4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)

5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>

6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучающихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1

<p>Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.</p>	<p>143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3</p>
<p>Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.</p>	<p>143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1</p>

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине**

Основы туризма и гостеприимства

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очная

Балашиха 2025 г.

1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенций Планируемые результаты обучения
<p><i>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</i></p>	<p align="center">Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>знать: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>уметь: определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>владеть: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>
	<p align="center">Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Знает твердо: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>Умеет уверенно: определять необходимую</p>

		<p>структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>Владеет уверенно: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p>
	<p>Высокий (отлично)</p>	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания: организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение: определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме, методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии разных типов; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение: владеет навыками и опытом: определения цели и задач управления структурными подразделениями объектов туристской индустрии; использования основных методов и приемов планирования,</p>

		организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской индустрии; осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы
<i>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i>	Пороговый (удовлетворительно)	знать: системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг уметь: обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг владеть: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
	Продвинутый (хорошо)	Знает твердо: системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг Умеет уверенно: обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг Владеет уверенно: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
	Высокий (отлично)	Имеет сформировавшееся систематические знания: системы менеджмента качества в индустрии туризма, технологии обеспечения качества оказания туристских услуг Имеет сформировавшееся систематическое умение: обеспечивать стандарты качества процессов оказания туристских услуг Показал сформировавшееся систематическое владение: навыками и опытом: оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового)*	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение	не выполнен	Цель и задачи реферата достигнуты	Цель и задачи выполнения	Цель написания реферата достигнута,

реферата		частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.
Выполнение проверочной работы	не выполнена или более 50% заданий решены неправильно	Решено более 50% заданий, но менее 70%	Решено более 70% заданий, но есть ошибки	все задания решены без ошибок
Итоговое тестирование	не выполнено или более 50% заданий выполнены неправильно	Выполнено более 50% всех заданий, но менее 70%	Выполнено более 70% заданий, но есть ошибки	все задания выполнены без ошибок

* Студенты, показавшие уровень усвоения ниже порогового, не допускаются к промежуточной аттестации по дисциплине.

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен в виде итогового теста, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутой (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итоговых тестов (не менее 15 вопросов на вариант)	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2. 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

Примерная тематика для рефератов и докладов

1. Туризм. Рекреация. Отдых: общее и особенное.
2. Первые достопримечательности, турагентства и организованные экскурсии.
3. Всемирная туристская и гостиничные организации.
4. Российские туристские и гостиничные организации, ассоциации.
5. Самые роскошные отели мира.
6. Необычные и удивительные средства размещения.
7. Туристская дестинация.
8. Паломничество как разновидность туризма.
9. Городской туризм.
10. МICE-индустрия. Конгрессно-выставочный туризм.
11. Международный туризм.
12. Спортивный туризм.
13. Экологический туризм.
14. Событийный туризм.
15. Сельский туризм.

16. Туроператор и турагент: договорные отношения между ними.
17. Развитие туризма в России на современном этапе (1990-2012гг.).
18. Экскурсионная деятельность.
19. Выставочная деятельность.
20. Особенности страхования в туризме.
21. Маркетинг туристских услуг.
22. Информационные технологии в гостиничном, ресторанном и туристском бизнесе.
23. Франчайзинг в индустрии туризма и гостеприимства.
24. Таймшер как разновидность туризма.
25. Паспортно-визовые формальности.

ПРИМЕРНЫЙ ВАРИАНТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

I вариант

1. Какие признаки отличают туриста от всех остальных путешественников согласно Российскому Законодательству?
 - 1) цель поездки
 - 2) расстояние и продолжительность
 - 3) цель поездки и расстояние
 - 4) продолжительность и цель поездки
2. Какая из перечисленных поездок является туристской согласно Российскому законодательству?
 - 1) мистер X отправился в двухлетнее кругосветное путешествие на собственной яхте
 - 2) мадам X, выехавшая на несколько месяцев в другую страну, работает в семье гувернанткой
 - 3) мистер X и Y отправились организованной группой в Китай на выставку ЭКСПО
 - 4) мадам X поехала отдохнуть в Новую Зеландию на неопределенный срок
3. Туроператор, согласно Российскому Законодательству,- это:
 - 1) посредник между разработчиком турпродукта и клиентом
 - 2) туристская фирма, которая разрабатывает, продвигает и реализует турпродукт
 - 3) крупная туристская компания 4) любая компания, оказывающая туристам услуги.
4. Какой из факторов, влияющих на развитие туризма, относится к динамичному?
 - 1) использование рабочего времени
 - 2) географический
 - 3) культура питания
 - 4) климатический
5. Что принято называть экономике международного туризма пассивным туризмом?
 - 1) экспорт услуг туристам
 - 2) наблюдение за спортивными мероприятиями
 - 3) въезд туристов
 - 4) выезд туристов и вывоз из страны валютных средств.
6. Безопасность в туризме – это:
 - 1) личная неприкосновенность туристов
 - 2) безопасность принимающих государств и туристов
 - 3) экологическая безопасность и безопасность туристских фирм
 - 4) личная безопасность туристов и их имущества, безопасность туристских фирм, принимающих государств и экологическая безопасность.
7. От чего зависит обслуживание на авиатранспорте?
 - 1) от цены
 - 2) от продолжительности полета
 - 3) от социального положения
 - 4) от класса обслуживания
8. Основной международной организацией, регулирующей деятельность воздушного

транспорта, является:

- 1) IATA
- 2) ИНА
- 3) РСПТИ
- 4) WTO

9. Какие элементы включает в себя концепция круизного отдыха?

- 1) перевозка туристов
- 2) перевозка и время на берегу
- 3) перевозка и питание
- 4) перевозка, питание, развлечения и время на берегу.

10. По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?

- 1) таверна – мотель
- 2) постоялый двор – гостиница
- 3) корчма – гостиница
- 4) капеллями – мотель

11. Какое из средств размещения не относится в России к специализированным?

- 1) пансионат
- 2) санаторий
- 3) лагерь труда и отдыха
- 4) конгресс – центр

12. Франчайзинг предусматривает:

- 1) правовую независимость партнеров
- 2) слияние в одно предприятие
- 3) передачу прав пользования торговой маркой без обязательств с другой стороны
- 4) неподчинение управленческим критериям крупной фирмы в течение времени, обусловленного договором.

2 вариант

1. Какими временными параметрами пребывания вне постоянного места жительства ограничено понятие «турист» согласно определению ООН, данному в 1993 г.?

- 1) от 12 до 24 часов
- 2) от 24 часов до года
- 3) от 24 часов до 6 месяцев
- 4) от 24 часов до нескольких лет

2. Укажите категорию, не относящуюся к туристам и экскурсантам согласно международной практике?

- 1) однодневные посетители, находящиеся в стране (месте) временного пребывания менее 24 часов (без ночевки)
- 2) лицо, находящееся в месте временного пребывания до года
- 3) группа лиц, осуществляющая поездку с паломническими целями в течение 3 месяцев
- 4) работник приграничной зоны

3. Что не относится к экономической функции туризма?

- 1) создание новых рабочих мест
- 2) восстановление работоспособности населения
- 3) развитие местной инфраструктуры
- 4) увеличение валютных поступлений

4. Какой из вариантов наиболее отражает сущность экологического туризма?

- 1) охрана относительно нетронутых уголков природы
- 2) сохранение местной флоры и фауны с помощью средств от экотуризма и обеспечение занятости местного населения
- 3) занятость местного населения
- 4) получение прибыли и занятость населения

5. Какой из ответов отражает ситуацию, при которой для Германии характерен туристский

импорт, а для Великобритании – туристский экспорт?

1) из Германии в Великобританию – ввоз туристских впечатлений, а из Великобритании в Германию – ввоз валюты

2) в Великобританию – ввоз валюты и туристов, а в Германию – вывоз туристских впечатлений и сувениров

3) в Германию – ввоз туристских впечатлений и сувениров, а в Великобританию – ввоз туристов

4) в Великобританию – ввоз туристских впечатлений и сувениров, в Германию – ввоз туристов и валюты.

6. Основные преимущества авиационного транспорта для туристов:

1) низкая стоимость

2) комфортабельность и скорость

3) скорость доставки

4) продолжительность и высота полета

7. Трансфер – это:

1) предоставление автобуса для обеспечения встречи туристов или туристских групп

2) проезд туристов из одной страны в другую через промежуточные страны

3) предоставление транспортного средства для обеспечения встречи / проводов туристов или туристских групп

4) индивидуальное путешествие на автомобиле.

8. Какой из перечисленных видов транспорта является для туристов наиболее комфортабельным?

1) автобус

2) круизное судно

3) самолет

4) автомобиль

9. Чартерные авиаперевозки – это:

1) авиапоездка в один конец

2) перевозка для shop туристов

3) перевозка «вне расписания»

4) поездка для бизнес – туристов

10. Средства размещения в России – это:

1) любые объекты, предназначенные для временного проживания туристов

2) совокупность гостиничных предприятий

3) любые заведения (кроме гостиниц), предоставляющие места для ночлега туристам

4) специализированные заведения, основная деятельность которых заключается в предоставлении услуг размещения

11. К какому типу зарубежных гостиниц относится гостиница, отвечающая параметрам: сдаваемый в аренду коттедж на пять номеров типа апартамент, расположенный у побережья Франции?

1) гостиница – апартамент

2) мотель

3) курортная гостиница

4) гостиница типа кондоминимум

Примерные тестовые задания для промежуточной аттестации

1. Национальная классификация гостиниц основана на:

1) системе баллов

2) системе разрядов

3) буквенной системе

4) системе звезд

2. Какая из перечисленных функций не является основополагающей при разработке

организационной структуры гостиницы?

- 1) разделение труда
 - 2) установка обязанностей и ролей
 - 3) установка дисциплины
 - 4) определение каналов взаимосвязи
3. К какой службе гостиницы относятся следующие функции: проводы гостя в номер и доставка багажа?
- 1) горничные
 - 2) портье
 - 3) посыльные
 - 4) швейцары
4. Какое из предприятий общественного питания не установлено Российским Законодательством как тип?
- 1) закусочная
 - 2) буфет
 - 3) кафе
 - 4) столовая
5. К материально-бытовым услугам предприятий общественного питания относят:
- 1) сбор использованной посуды и ее мойка
 - 2) проведение концертов
 - 3) консультации посетителей по вопросам приготовления блюд
 - 4) расчет с посетителями
6. Приготовление кулинарной продукции для банкета, осуществляемое в помещении заказчика и под его контролем, - это:
- 1) буфет
 - 2) кейтеринг
 - 3) раздаточное предприятие
 - 4) индивидуальный кейтеринг
7. Заготовочные цеха общественного питания осуществляют следующую функцию:
- 1) тепловая обработка
 - 2) производство полуфабрикатов
 - 3) оформление блюд
 - 4) реализация кулинарной продукции
8. Континентальный завтрак – это:
- 1) легкий завтрак
 - 2) завтрак в форме бранча
 - 3) полный завтрак
 - 4) завтрак для туриста
9. Что не входит в состав торговых помещений предприятий общественного питания?
- 1) буфет
 - 2) сервизная
 - 3) холодный цех
 - 4) гардероб
10. Какой форме организации питания соответствует следующая характеристика: «Четырехзвездочная гостиница организует праздничный обед с 12 до 16. Предлагается большой выбор холодных закусок, десертов, шампанское, отдельная развлекательная программа для детей»:
- 1) шведский стол
 - 2) английский завтрак
 - 3) табльдот
 - 4) бранч
11. Что не верно характеризует таймшер?

- 1) срок владения до 10 лет
 - 2) год делится условно на 52 недели
 - 3) возможна передача владения по наследству
 - 4) расчетная единица – неделя.
12. Туристские ресурсы – это:
- 1) рекреационные ресурсы
 - 2) природные, географические, историко-культурные ресурсы
 - 3) материально-технические ресурсы
 - 4) географические, природно-климатические, историко-культурные ресурсы и инфраструктура.

Примерные темы и задания по выполнению контрольных работ

Вариант 1 Индустрия гостеприимства: ее сущность и инфраструктура.

1. Понятие услуги (сервиса), виды сервиса.
2. Сущность индустрии гостеприимства и ее сегменты.
3. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.

Вариант 2 Роль в индустрии гостеприимства транспортной системы и туризма.

1. Классификация средств перемещения.
2. Услуги, предоставляемые на транспорте, современное состояние и правовое обеспечение.
3. Круизный отдых в индустрии гостеприимства.

Вариант 3 Компонент индустрии гостеприимства – гостиничный сервис.

1. Историческое развитие гостиничного бизнеса.
2. Гостиницы: понятие, типы и их характеристика.
3. Современные формы управления предприятиями средств размещения.
4. Организационная структура гостиницы и характеристика ее подразделений.

Вариант 4 Функциональное назначение и структура предприятий общественного питания в социально-культурном сервисе и туризме.

1. История развития предприятий общественного питания и современное состояние.
2. Понятие о предприятиях общественного питания, типы, классы, квалификация.
3. Виды услуг и обслуживания на предприятиях общественного питания.
4. Организационная структура предприятий питания.
5. Производственно-торговая структура предприятий общественного питания.

Вариант 5 Управленческая структура и функции пищевого комплекса в социально-культурном сервисе.

1. Управление пищевым комплексом.
2. Кухонная структура.
3. Рестораны.
4. Бары.
5. Отдел уборки «внутренней уборки».
6. Отдел обслуживания массовых мероприятий.

Вариант 6 Ресторанный бизнес: развитие и классификация.

1. Ресторан в развитии.
2. Концепция и профиль ресторана.
3. Выбор места для ресторана.
4. Мощности и компоновка кухонного оборудования.

Вариант 7 Классификация ресторанов.

1. Полносервисные рестораны.
2. Специализированные рестораны.
3. Ресторан быстрого обслуживания.
4. Планирование меню.

5. Оформление и качественный анализ меню.

Вариант 8 Производственная деятельность ресторана.

1. Прогнозирование торгового оборота ресторана.
2. Закупка, получение заказа.
3. Хранение и выдача.
4. Производство пищи.
5. Обслуживание.

Вариант 9 Финансовая деятельность ресторана.

1. Маркетинг.
2. Бюджет и регулируемые расходы.
3. Бухгалтерия ресторана.
4. Должностные обязанности управляющего рестораном.

Вариант 10 Управление некоммерческой службой общественного питания.

1. Служба питания на авиалиниях и в аэропортах
2. Служба питания в учреждениях образования.
3. Предприятия питания при лечебных учреждениях.
4. Предприятия питания на производстве.

Вариант 11 Напитки: вина, спиртные и безалкогольные напитки.

1. Вина, сочетаемость вина с пищей.
2. Винодельческие регионы Европы.
3. Спиртные напитки.
4. Безалкогольные напитки.
5. Управление барами, торговля напитками и закон.

Вариант 12 Государственная политика развития индустрии гостеприимства.

1. Нормативно-правовая база и органы регулирования деятельности индустрии гостеприимства в России.
2. Экономические механизмы поддержки развития индустрии гостеприимства.
3. Международная безопасность в индустрии гостеприимства.
4. Экономическое воздействие индустрии гостеприимства на занятость, инвестиции, налоговые поступления.

Вариант 13 Маркетинг и трудовые ресурсы.

1. Анализ маркетинговой среды: Экономические, социальные, политические и технологические факторы.
2. Оценка рыночного спроса и конкурентов.
3. Комплектование и подбор кадров.
4. Профессиональный рост служащих.

Вариант 14 Культура, профессионализм и управление качеством.

1. Межкультурные барьеры, этническое разнообразие Нижнего Поволжья.
2. Лидерство и менеджмент.
3. Этнические проблемы индустрии гостеприимства.
4. Социально-культурное значение и экологическое влияние индустрии гостеприимства.

Вариант 15 Историческая перспектива индустрии гостеприимства.

1. Кофейни. Гостеприимство на тракте.
2. Развитие гостеприимства в девятнадцатый и двадцатый века.
3. Современное состояние индустрии гостеприимства в России и за рубежом.
4. Управление качеством в индустрии гостеприимства.

ПРИМЕРНЫЕ ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Индустрия туризма и ее элементы.
3. Классификация видов туризма.
4. Мотивационные аспекты в туризме.
5. Основные определения в туристской деятельности: виды туризма.

6. Основные определения в туристской деятельности: специалисты и типы путешественников.
 7. Основные определения в туристской деятельности: туроператорская, турагентская деятельность, туристские ресурсы.
 8. Первичные, вторичные и третичные предприятия, производящие услуги для туристов
 9. Ресторанный сервис и туризм.
 10. Роль гостиничной индустрии в туристской деятельности.
 11. Роль международных сокращений в туристской деятельности.
 12. Технология создания турпродукта.
 13. Типы средств размещения по функциональному назначению.
 14. Типы средств размещения по характерным признакам.
 15. Типы туристов.
 16. Турпродукт: сущность и структура.
 17. Услуги в туристской индустрии.
 18. Характеристика ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
 19. Характеристика концепций развития туризма в Томской области.
 20. Характеристика ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ».
- Индустрия туризма и ее элементы.
3. Классификация видов туризма.
 4. Мотивационные аспекты в туризме.
 5. Основные определения в туристской деятельности: виды туризма.
 6. Основные определения в туристской деятельности: специалисты и типы путешественников.
 7. Основные определения в туристской деятельности: туроператорская, турагентская деятельность, туристские ресурсы.
 8. Первичные, вторичные и третичные предприятия, производящие услуги для туристов
 9. Ресторанный сервис и туризм.
 10. Роль гостиничной индустрии в туристской деятельности.
 11. Роль международных сокращений в туристской деятельности.
 12. Технология создания турпродукта.
 13. Типы средств размещения по функциональному назначению.
 14. Типы средств размещения по характерным признакам.
 15. Типы туристов.
 16. Турпродукт: сущность и структура.
 17. Услуги в туристской индустрии.
 18. Характеристика ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
 19. Характеристика концепций развития туризма в Томской области.
 20. Характеристика ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ».

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Основы туризма и гостеприимства»**

Задания закрытого типа – 2 мин. на ответ, задания открытого типа – 5 мин. на ответ

ОПК-2

№ п/п	Задание	Варианты ответов	Верный ответ или № верного ответа	Формируемая компетенция
Задания закрытого типа				

1.	Что такое «турпродукт» в маркетинге туризма?	а) Маршрут путешествия, включающий авиаперелеты и проживание. б) Комплекс туристических услуг, объединяющий транспортировку, размещение, питание, экскурсии и дополнительные услуги. в) Географическое направление для поездок туристов. г) Набор развлекательных мероприятий для туристов.	б) Комплекс туристических услуг, объединяющий транспортировку, размещение, питание, экскурсии и дополнительные услуги.	ОПК-2
2.	Почему сегментация рынка важна в туристическом бизнесе?	а) Для оптимизации рекламных бюджетов. б) Чтобы разработать индивидуальные туры для разных групп туристов. в) Чтобы упростить управление персоналом. г) Для повышения стоимости туров.	б) Чтобы разработать индивидуальные туры для разных групп туристов.	ОПК-2
3.	Назовите главную цель PR-деятельности в туристическом маркетинге.	а) Формирование положительного имиджа компании. б) Проведение массовых распродаж путевок. в) Привлечение инвесторов. г) Регистрация новых направлений полётов авиакомпаний.	а) Формирование положительного имиджа компании.	ОПК-2
4.	Какие цели преследует лицензирование туристической деятельности?	а) Повышение доходов государства в) Увеличение числа сотрудников турагентств г) Упрощение процедуры бронирования туров	б) Регулирование туристского рынка и защита потребителей	ОПК-2
Задания открытого типа				
№ п/п	Вопрос	Ответ (составлен в виде предложения)		Формируемая компетенция
1.	Перечислите три основных компонента туристского продукта.	Три основных компонента туристского продукта включают размещение (например, проживание в отеле), транспортировку (перевозка туристов к месту назначения и обратно) и дополнительные услуги (питание, развлечения, экскурсии).		ОПК-2
2.	Назовите два главных фактора, влияющих на конкурентоспособность туристского предприятия.	Два главных фактора, определяющие конкурентоспособность туристского предприятия, — это цена и качество оказываемых услуг. Другие важные		ОПК-2

		элементы включают уровень обслуживания, уникальность предложений и удобство бронирования.	
3.	Опишите основные этапы процесса формирования туристского маршрута.	Процесс формирования туристского маршрута включает выбор привлекательного пункта назначения, определение способов передвижения, разработку программы пребывания (размещение, питание, мероприятия), расчет стоимости путешествия и продвижение готового маршрута на рынке.	ОПК-2
4.	Что такое внутренний туризм и внешний туризм? Приведите различия между ними.	Внутренний туризм предполагает передвижение жителей одной страны исключительно в пределах своей территории, тогда как внешний туризм подразумевает выезд граждан за пределы своего государства с целью временного проживания или посещения других стран.	ОПК-2
5.	Охарактеризуйте понятие «турпродукты». Из каких элементов состоит этот продукт?	Турпродукт представляет собой совокупность услуг и товаров, удовлетворяющих потребности туристов. Включает компоненты: транспортные услуги, размещение, организацию досуга и развлечений, медицинское обслуживание, страхование, визовую поддержку и прочие необходимые составляющие комфортного путешествия.	ОПК-2
6.	Почему важна разработка региональных туристских продуктов?	Регион имеет уникальные природные, культурные и исторические особенности, которыми можно выгодно выделяться на фоне конкурентов. Специально разработанные региональные продукты привлекают туристов, способствуют увеличению потока гостей и создают устойчивое развитие инфраструктуры и экономики местности.	ОПК-2
7.	Как классифицируются виды туризма?	Существует классификация видов туризма по различным признакам: цели поездки (деловой, лечебно-оздоровительный, спортивный, религиозный); продолжительность путешествия (краткосрочный, долгосрочный); количество участников группы (индивидуальный, групповой); способ передвижения (самолет, автомобиль, автобус, круизы); сезонность (летний, зимний, межсезонье).	ОПК-2
8.	Расскажите о роли государственных органов власти в регулировании туристской деятельности.	Государственные органы устанавливают нормы и стандарты туристской деятельности, контролируют соблюдение законов и нормативных актов, обеспечивают защиту прав потребителей,	ОПК-2

		разрабатывают меры поддержки туристских регионов и инфраструктурных проектов, организуют рекламу туристских возможностей страны и содействуют формированию благоприятного имиджа на международном уровне.	
9.	Какие существуют формы организации туристской деятельности?	Основными формами организации являются: индивидуальные предприниматели, малые предприятия (турагентства, туроператоры), крупные корпорации, государственные структуры (региональные туристско-информационные центры), общественные объединения (ассоциации и союзы туристских операторов и агентств).	ОПК-2
10.	Опишите преимущества диверсификации туристского продукта.	Диверсификация позволяет расширить ассортимент предлагаемых услуг, снизить зависимость от колебаний спроса на отдельные сегменты рынка, повысить устойчивость к экономическим кризисам, увеличить привлекательность региона для разных категорий туристов и усилить конкурентоспособность туристского предприятия.	ОПК-2
11.	Перечислите пять основных этапов разработки туристского маршрута.	Основной алгоритм действий включает: исследование потребностей и предпочтений туристов, подбор интересных мест и достопримечательностей, составление графика движения и остановок, оценку стоимости тура, подготовку документов и договоренностей с партнерами (отели, перевозчики, гиды), проведение рекламной кампании и продажу	ОПК-2

ОПК-3

№ п/п	Задание	Варианты ответов	Верный ответ или № верного ответа	Формируемая компетенция
Задания закрытого типа				
1.	Какой этап жизненного цикла туристского продукта согласно стандартам ISO 9001 начинается первым?	а) Анализ запросов и ожиданий потребителя б) Проектирование и разработка в) Производство и предоставление услуги г) Оценка и улучшение процессов	а) Анализ запросов и ожиданий потребителя	ОПК-3
2.	Какие показатели эффективности используются для оценки	а) Количество жалоб посетителей б) Уровень	д) Все перечисленные варианты верны	ОПК-3

	качества туристских услуг?	удовлетворенности клиента с) Время ожидания предоставления услуги		
3.	Какая система внутреннего контроля используется в организациях туристской индустрии для выявления проблем с качеством обслуживания?	а) Система обратной связи от клиентов б) Контроль закупок сырья и оборудования с) Проверка финансовых отчетов д) Анализ кадрового состава	а) Система обратной связи от клиентов	ОПК-3
4.	По каким критериям осуществляется оценка соответствия требованиям стандарта ISO 9001?	а) Наличие четких процедур и документации б) Постоянное повышение квалификации персонала с) Эффективность функционирования внутренних процессов	д) Все вышеперечисленное верно	ОПК-3

Задания открытого типа

№ п/п	Вопрос	Ответ (составлен в виде предложения)	Формируемая компетенция
1.	Объясните, почему сертификация играет важную роль в управлении качеством туристских услуг.	Сертификация обеспечивает контроль над соблюдением стандартов качества, повышает доверие потребителей к продукту и снижает риски некачественных услуг. Она также улучшает репутацию туристского предприятия и облегчает привлечение большего количества клиентов.	ОПК-3
2.	Что такое система менеджмента качества (СМК)?	Система менеджмента качества — это совокупность взаимосвязанных процессов и мероприятий, направленных на достижение высокого уровня качества продукции или услуг путем планирования, внедрения, мониторинга и улучшения всех производственных и управленческих процессов организации.	ОПК-3
3.	Для чего необходимы системы менеджмента качества в индустрии туризма?	СМК необходимы для стандартизации процессов, минимизации рисков, улучшения качества обслуживания, увеличения удовлетворённости клиентов, снижения затрат, укрепления репутации и повышения конкурентоспособности на рынке.	ОПК-3
4.	Какие ключевые принципы лежат в основе стандартов серии ISO 9000?	Ключевые принципы включают ориентацию на клиента, лидерство руководства, вовлечение персонала, процессный подход, принятие решений на основе фактов и непрерывное совершенствование.	ОПК-3

5.	В чём заключается процесс сертификации туристской организации по стандартам ISO 9001?	Сертификация предусматривает проверку организации независимым органом на предмет соответствия установленным требованиям стандартов ISO 9001. После успешного прохождения проверки организация получает сертификат, подтверждающий её компетентность в вопросах управления качеством.	ОПК-3
6.	Какие методики применяются для оценки качества туристских услуг?	Используются такие методики, как анкетирование клиентов, опросы удовлетворенности, тайные покупатели, аудит служб, бенчмаркинг (сравнение с лучшими практиками), внутренние инспекции и анализ отзывов.	ОПК-3
7.	Каким образом система менеджмента качества влияет на рост лояльности клиентов?	Высокое качество услуг создает положительные впечатления у клиентов, увеличивая вероятность повторного обращения и рекомендаций друзьям и знакомым. Таким образом, правильно построенная СМК ведет к росту клиентской базы и повышению прибыли.	ОПК-3
8.	Чем отличается процессный подход в системах менеджмента качества от функционального подхода?	Процессный подход рассматривает деятельность организации как последовательность связанных процессов, объединённых общей целью достижения результата, в отличие от функционального подхода, сосредоточенного на отдельных функциях подразделений.	ОПК-3
9.	Какие шаги должна предпринять туристическая компания перед внедрением системы менеджмента качества?	Перед внедрением СМК необходимо провести диагностику текущего состояния компании, определить цели и задачи, разработать документацию, обучить персонал, установить ответственность и полномочия, обеспечить ресурсы и приступить к поэтапному внедрению новой системы.	ОПК-3
10.	Какие угрозы качеству туристских услуг могут возникать в процессе обслуживания клиентов?	Угрозами качеству являются низкий профессионализм персонала, плохое техническое оснащение, недостаточная подготовка инфраструктуры, нарушение технологических процессов, отсутствие чёткой коммуникации между подразделениями, низкая квалификация поставщиков услуг и непредвиденные обстоятельства (форс-мажорные ситуации).	ОПК-3
11.	Обоснуйте необходимость сертификации туристских услуг.	Сертификация подтверждает высокое качество предоставляемых услуг, гарантирует выполнение требований ГОСТов и технических регламентов, повышает доверие клиентов, усиливает позиции туристского оператора на рынке, упрощает доступ к международному рынку	ОПК-3

		и предотвращает случаи мошенничества или низкопробных услуг.	
--	--	--	--