

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Организация туристской деятельности

Образовательная программа: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология
туроператорской и турагентской деятельности

Курс: 3, семестр : 5

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	5
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	45
4	Лекции, час.	18
5	Практические занятия, час.	18
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	18
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	7
10	Самостоятельная работа, час.	63
11	Виды самостоятельной работы (курсовой проект, курсовая работа, РГЗ, подготовка к контрольной работе)	контр.
12	Вид аттестации	3

Рабочая программа составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

ФГОС введен в действие приказом №1463 от 14.12.2015 г. , дата утверждения: 19.01.2016 г.

Место дисциплины в структуре учебного плана: Блок 1, базовая

Рабочая программа разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Владыкина Ю. О.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта; в части следующих результатов обучения:	
31. знать технологии организации туристского обслуживания	
33. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма	
Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность к разработке туристского продукта; в части следующих результатов обучения:	
32. знать основные этапы туристского обслуживания	
у4. уметь выявить особенности обслуживания туристов с разными экономическими, психологическими и возрастными особенностями, а также особенностями здоровья	
Компетенция ФГОС: ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; в части следующих результатов обучения:	
37. знать способы организации питания туристов	
у1. уметь организовать процесс обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья	
Компетенция ФГОС: ПК.4 способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; в части следующих результатов обучения:	
31. знать организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	
33. знать понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта	
Компетенция ФГОС: ПК.6 способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности; в части следующих результатов обучения:	
32. знать отечественный и зарубежный опыт организации туристской деятельности	

2. Требования НГТУ к результатам освоения дисциплины

Таблица 2.1

Результаты изучения дисциплины по уровням освоения (иметь представление, знать, уметь, владеть)	Формы организации занятий
Организация туристской деятельности	
ОПК.1.31 знать технологии организации туристского обслуживания	
1. знать технологии организации туристского обслуживания	Лекции; Самостоятельная работа
ОПК.2.32 знать основные этапы туристского обслуживания	
2. знать основные этапы туристского обслуживания	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.1.33 знать методы и источники сбора информации по объектам туризма	
3. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.2.у4 уметь выявить особенности обслуживания туристов с разными экономическими, психологическими и возрастными особенностями, а также особенностями здоровья	
4. уметь выявить особенности обслуживания туристов с разными экономическими, психологическими и возрастными особенностями, а также особенностями здоровья	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

ПК.4.31 знать организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	
5.знать организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Лекции; Самостоятельная работа
ПК.6.32 знать отечественный и зарубежный опыт организации туристской деятельности	
6.знать отечественный и зарубежный опыт организации туристской деятельности	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.3.37 знать способы организации питания туристов	
7.знать способы организации питания туристов	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ОПК.3.y1 уметь организовать процесс обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья	
8.уметь организовать процесс обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа
ПК.4.33 знать понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта	
9.знать понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта	Лекции; Практические занятия; Самостоятельная работа

3. Содержание и структура учебной дисциплины

Таблица 3.1

Темы лекций	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 5				
Дидактическая единица: Основы формирования туроператорской деятельности				
1. Индустрия туризма: современные направления развития и перспективы	0	1	3, 6	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Международный опыт формирования туристского бизнеса Российский опыт формирования туристского бизнеса Обобщение: основные критерии формирования современных туристских дестинаций - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - задает вопросы.

2. Исторические предпосылки формирования туристской деятельности в России и за рубежом	0	1	5, 6	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Обзор основных историко-экономических аспектов формирования туристской индустрии в зарубежных странах: причины и предпосылки История формирования туристской индустрии в России: до 1917 года и после Современные центры туристской индустрии в России - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы
3. Государственное регулирование туристской деятельности	0	1	5, 6	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Особенности законодательной базы для туристской деятельности в РФ Основные документы для организации туристской деятельности Зарубежный опыт организации и государственного регулирования туристской деятельности - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы

4. Особенности товара на рынке услуг	0	1	1, 2, 6	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Характеристика и особенности туристской услуги как товара Основные задачи и сложности при реализации туристской услуги, с учетом ее нематериального характера - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы
Дидактическая единица: Особенности взаимодействия в туроператорском бизнесе				
1. Условия осуществления туроператорской деятельности.	0	2	4, 5, 6, 9	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Законодательные основы организации туроператорской деятельности в РФ Основные нормативные документы при организации туроператорской деятельности в России Основные задачи при формировании, продвижении и реализации туристского продукта в туроператорской компании. А также студент: - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы

2. Формирование туристского продукта: особенности организации выездного туризма	2	2	1, 4, 5, 7	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Организация взаимодействия туроператоров и средств размещения Организация взаимодействия туроператора и транспортных компаний Организация взаимодействия туроператора и досуговых, экскурсионных и сервисных компаний А также студент: - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы
3. Особенности въездного туризма: проектирование туров	2	4	2	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Организация взаимодействия туроператоров и средств размещения Организация взаимодействия туроператора и транспортных компаний Организация взаимодействия туроператора и досуговых, экскурсионных и сервисных компаний А также студент: - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы

4. Взаимодействие принимающего и отправляющего туроператоров	1	1	4, 5, 6, 9	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Особенности организации деятельности туроператоров рецептивных. Особенности организации деятельности туроператоров инициативных. Особенности организации взаимодействия инициативных и рецептивных А также студент: - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы
5. Взаимодействие туроператора с транспортными компаниями	1	1	2, 6	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Особенности государственного регулирования взаимодействия предприятий туризма с транспортными компаниями Особенности организации внутрироссийских транспортных перевозок в рамках туристского маршрута Особенности организации международных транспортных перевозок в рамках туристского маршрута А также студент: - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы

6. Взаимодействие туроператора со средствами размещения	1	1	2, 5	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Особенности государственного регулирования взаимодействия туроператорских компаний со средствами размещения Российское законодательство и нормативные документы в отношении гостиничной деятельности и деятельности средств размещения Формы и виды взаимодействия гостиничных предприятий с туроператорскими компаниями А также студент: - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы
---	---	---	------	---

Дидактическая единица: Туристские формальности и сопутствующие сервис

1. Туристские формальности в организации международного туризма	1	1	2, 5, 9	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Направления и страны визового режима. Особенности организации визового обслуживания Направления и страны эпидемиологического неблагополучия. Особенности работы с туристами, медицинское страхование. Особенности организации страхования туристов. Виды и случаи. А также студент: - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы
---	---	---	---------	--

2. Взаимодействие туроператора со сферой досуга	0	1	2, 4, 8, 9	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Направления анимационной деятельности Формы вовлечения анимационных и развлекательных мероприятий в программу тура. Особенности оплаты и формирование себестоимости тура с учетом работы аниматоров. А также студент: - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы
3. Роль туристских организаций - субъектов туристского рынка в формировании международного туристского потока.	0	1	2, 5, 9	Во время лекционных занятий студент изучает вопросы: Выставочные и торговые комплексы, как центры привлечения и формирования туристских групп Профессиональные форумы и конференции, как центры притяжения туристов Театральные и развлекательные организации в процессе формирования туристского потока Музейно-выставочные и досуговые мероприятия, формирующие ядро событийных мероприятий дестинации. А также студент: - анализирует модели и схемы взаимодействия федеральных и местных органов управления; - анализирует различные типы социально-экономических проблем - приводит примеры, задает вопросы

Таблица 3.2

Темы практических занятий	Активные формы, час.	Часы	Ссылки на результаты обучения	Учебная деятельность
Семестр: 5				
Дидактическая единица: Особенности взаимодействия в туроператорском бизнесе				

2. Планирование туристского маршрута в зависимости от вида туризма и выбора целевого сегмента потребителей	10	10	2, 6, 8, 9	Практикум-семинар Во время занятий студент: - задает вопросы преподавателю и другим студентам; - анализирует обсуждаемые модели и схемы взаимодействия; - анализирует различные типы внешних и внутренних уровней влияния - приводит примеры, аргументирует свою точку зрения.
Дидактическая единица: Туристские формальности и сопутствующие сервис				
1. Современный подход к формированию туристских услуг с учетом особенностей товара	0	8	3, 4, 7, 8	Семинар Во время занятий студент: - задает вопросы преподавателю и другим студентам; - анализирует обсуждаемые модели и схемы взаимодействия; - анализирует различные типы внешних и внутренних уровней влияния - приводит примеры, аргументирует свою точку зрения.

4. Самостоятельная работа обучающегося

№	Виды самостоятельной работы	Ссылки на результаты обучения	Часы на выполнение	Часы на консультации
Семестр: 5				
1	Контрольные работы	2, 3, 4, 6, 7	5	5
: Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000192650 . - Загл. с экрана. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие / Л. И. Егоренков. - М., 2009. - 301, [2] с. : ил., табл. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2016. - 121, [2] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000229200 Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010. - 236, [3] с. Владыкина Ю. О. Организация и продажа туристских услуг [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000183253 . - Загл. с экрана.				
2	Подготовка к занятиям	1, 2, 3, 4, 8, 9	36	0

: Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000192650. - Загл. с экрана. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие / Л. И. Егоренков. - М., 2009. - 301, [2] с. : ил., табл. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2016. - 121, [2] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000229200 Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010. - 236, [3] с. Владыкина Ю. О. Организация и продажа туристских услуг [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000183253. - Загл. с экрана.

3	Подготовка к аттестации	1, 2, 3, 5, 6, 9	22	2
---	-------------------------	------------------	----	---

: Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000192650. - Загл. с экрана. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие / Л. И. Егоренков. - М., 2009. - 301, [2] с. : ил., табл. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2016. - 121, [2] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000229200 Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010. - 236, [3] с. Владыкина Ю. О. Организация и продажа туристских услуг [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000183253. - Загл. с экрана.

5. Технология обучения

Для организации и контроля самостоятельной работы обучающихся, а также проведения консультаций применяются информационно-коммуникационные технологии (табл. 5.1).

Таблица 5.1

Деятельность	Информационно-коммуникационные технологии
Информирование	e-mail; Портал НГТУ; Социальные сети

Таблица 5.2

Активные и интерактивные формы проведения занятий

№	Наименование активных форм
1	Дискуссия
Краткое описание применения: Во время занятий студент предлагает свою гипотезу на заданную тему преподавателю и другим студентам; анализирует обсуждаемые гипотезы и ситуации; анализирует различные типы внешних и внутренних связей и взаимодействий; делает выводы, аргументирует свою точку зрения.	

6. Правила аттестации обучающихся по учебной дисциплине

Для аттестации обучающихся по дисциплине используется балльно-рейтинговая система (БРС), позволяющая выставять оценки по традиционной шкале и 15-уровневой ECTS. Краткая информация о БРС приведена в табл. 6.1.

Таблица 6.1

Оцениваемые виды деятельности обучающихся	Мин. балл	Максимальный балл
---	-----------	-------------------

Семестр: 5		
Подготовка к занятиям:	5	10
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000192650 . - Загл. с экрана."		
Лекция:	5	10
Контролирующие материалы приводятся в "Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2016. - 121, [2] с. : ил., табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000229200 "		
Практические занятия:	10	20
Контролирующие материалы (список вопросов тесты) приводятся в "Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010. - 236, [3] с."		
Контрольные работы:	20	40
Контролирующие материалы (список вопросов) приводятся в "Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие / Л. И. Егоренков. - М., 2009. - 301, [2] с. : ил., табл."		
Курсовая работа:	0	
Зачет:	0	20
Контролирующие материалы (список вопросов тесты) приводятся в "Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000192650 . - Загл. с экрана."		

В таблице 6.2 представлено соответствие форм контроля заявляемым требованиям к результатам освоения дисциплины.

Таблица 6.2

Коды компетенций ФГОС	Результаты обучения	Формы контроля	
		Контр. раб.	Зачет
ОПК.1	31. знать технологии организации туристского обслуживания		+
	33. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма	+	+
ОПК.2	32. знать основные этапы туристского обслуживания	+	+
	у4. уметь выявить особенности обслуживания туристов с разными экономическими, психологическими и возрастными особенностями, а также особенностями здоровья	+	+
ОПК.3	37. знать способы организации питания туристов	+	+
	у1. уметь организовать процесс обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья		+
ПК.4	31. знать организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности		+
	33. знать понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта		+
ПК.6	32. знать отечественный и зарубежный опыт организации туристской деятельности	+	+

Фонд оценочных средств по дисциплине представлен в приложении № 1 к рабочей программе.

7. Литература

Основная литература

1. Дурович А. П. Организация туризма : [учебное пособие] / А. П. Дурович. - СПб. [и др.], 2012. - 318 с. : табл.
2. Жуков А. . Технология и организация операторских и агентских услуг : учебник для вузов по направлению "Туризм" / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. - М., 2011. - 205, [1] с. : табл.

3. Косолапов А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : [учебное пособие для среднего профессионального образования по специальности "Туризм"] / А. Б. Косолапов. - Москва, 2011. - 278, [1] с. : табл.

Дополнительная литература

1. Виноградова Т. В. Технология продаж услуг туристской индустрии : учебник для вузов по специальности "Туризм" / Т. В. Виноградова, Н. Д. Загорин, Р. Ю. Тубелис ; Балт. акад. туризма и предпринимательства. - М., 2010. - 238, [1] с.
2. Владыкина Ю. О. Организация и продажа туристических услуг : учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2007. - 42, [1] с. : ил. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000068376
3. Владыкина Ю. О. Организация и продажа туристических услуг : курс лекций / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2007. - 69, [2] с. - Режим доступа: http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2007/07_Vladikina.rar
4. Кусков А. С. Основы туризма : [учебник для вузов по экономическим специальностям] / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М., 2010. - 387, [1] с. : ил., табл.
5. Косолапов А. Б. Теория и практика экологического туризма : [учебное пособие для вузов] / А. Б. Косолапов. - М., 2005. - 228, [1] с. : табл.
6. Качмарек Я. Туристический продукт : замысел, организация, управление : [учебное пособие для вузов по специальностям 10103 "Социально-культурный сервис и туризм", 10102 "Туризм"] / Яцек Качмарек, Анджей Стасяк, Богдан Влодарчик ; пер. с пол. [И. Д. Рудинского]. - М., 2008. - 495 с. : ил.
7. Могильный М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование) / М. П. Могильный, А. Ю. Баласанян. - М., 2007. - 176 с. : табл.
8. Туризм в цифрах. 2008 : [статистический сборник] / [ред.-сост.: Т. О. Коник, В. Н. Нестеров] ; Федер. агентство по туризму. - М., 2008. - 39 с. : табл.
9. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание туристов : [учебное пособие по специальности Социально-культурный сервис и туризм] / О. Я. Осипова. - Москва, 2010. - 382, [1] с. : ил., табл.
10. Сенин В. С. Организация международного туризма : Учебник для вузов по спец. "Менеджмент". - М., 2001. - 399 с. : ил.
11. Карманный справочник туриста / [авт.-сост. Ю. А. Штюмер]. - Москва, 1982. - 222, [1] с. : ил.
12. Федеральная целевая программа "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы) [Электронный ресурс] : учебники и учебные пособия по специальности "Туризм и сервис". - Москва, 2014. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219470. - Загл. с этикетки диска.

Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
3. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
4. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
5. :

8. Методическое и программное обеспечение

8.1 Методическое обеспечение

1. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности : учебное пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2016. - 121, [2] с. : ил., табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000229200
2. Владыкина Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2017. - 190, [1] с. : ил., табл.
3. Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010. - 236, [3] с.
4. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие / Л. И. Егоренков. - М., 2009. - 301, [2] с. : ил., табл.
5. Владыкина Ю. О. Организация и продажа туристских услуг [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2010]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000183253. - Загл. с экрана.
6. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000192650. - Загл. с экрана.

8.2 Специализированное программное обеспечение

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

9. Материально-техническое обеспечение

Презентационное оборудование

№	Наименование	Назначение
1	Презентационное оборудование (мультимедиа-проектор, экран, компьютер для управления)	Используется при проведении лекций и семинарских занятий

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” _____ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация туристской деятельности

Образовательная программа: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология
туроператорской и турагентской деятельности

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств учебной дисциплины

Обобщенная структура фонда оценочных средств по дисциплине Организация туристской деятельности приведена в Таблице.

Таблица

Формируемые компетенции	Показатели сформированности компетенций (знания, умения, навыки)	Темы	Этапы оценки компетенций	
			Мероприятия текущего контроля (курсовой проект, РГЗ(Р) и др.)	Промежуточная аттестация (экзамен, зачет)
ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта	31. знать технологии организации туристского обслуживания	Особенности товара на рынке услуг Формирование туристского продукта: особенности организации выездного туризма	Контрольная работа задание 4.	Зачет, вопросы 18-26, 30-39
ОПК.1	33. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма	Индустрия туризма: современные направления развития и перспективы Современный подход к формированию туристских услуг с учетом особенностей товара	Контрольная работа, задания 1,2,3	Зачет вопросы 14-23
ОПК.2 способность к разработке туристского продукта	32. знать основные этапы туристского обслуживания	Взаимодействие туроператора с транспортными компаниями Взаимодействие туроператора со средствами размещения Взаимодействие туроператора со сферой досуга Особенности въездного туризма: проектирование туров Особенности товара на рынке услуг Планирование туристского маршрута в зависимости от вида туризма и выбора целевого сегмента потребителей Роль туристских организаций - субъектов туристского рынка в формировании международного туристского потока. Туристские формальности в организации международного туризма	Контрольная работа, задание 1	Зачет 20-27, 31-38

ОПК.2	у4. уметь выявить особенности обслуживания туристов с разными экономическими, психологическими и возрастными особенностями, а также особенностями здоровья	Взаимодействие принимающего и отправляющего туроператоров Взаимодействие туроператора со сферой досуга Современный подход к формированию туристских услуг с учетом особенностей товара Условия осуществления туроператорской деятельности. Формирование туристского продукта: особенности организации выездного туризма	-	Зачет 23-25, зачет: вопросы 1-14.
ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	з7. знать способы организации питания туристов	Современный подход к формированию туристских услуг с учетом особенностей товара Формирование туристского продукта: особенности организации выездного туризма	Контрольная работа, задание 1,5.	Зачет, вопросы 24-31.
ОПК.3	у1. уметь организовать процесс обслуживания туристов с ограниченными возможностями здоровья	Взаимодействие туроператора со сферой досуга Планирование туристского маршрута в зависимости от вида туризма и выбора целевого сегмента потребителей Современный подход к формированию туристских услуг с учетом особенностей товара	-	Зачет вопросы 24-31.
ПК.4/ОУ способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	з1. знать организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности	Взаимодействие принимающего и отправляющего туроператоров Взаимодействие туроператора со средствами размещения Государственное регулирование туристской деятельности Исторические предпосылки формирования туристской деятельности в России и за рубежом Роль туристских организаций - субъектов туристского рынка в формировании международного туристского потока. Туристские формальности в организации международного туризма Условия осуществления туроператорской деятельности. Формирование туристского продукта: особенности организации выездного туризма	Контрольная работа, задание 4, 5.	Зачет вопросы 19-38 .
ПК.4/ОУ	з3. знать понятия, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского	Взаимодействие принимающего и отправляющего туроператоров Взаимодействие туроператора со сферой досуга Планирование туристского маршрута в зависимости от вида туризма и выбора целевого сегмента потребителей Роль туристских организаций - субъектов	Контрольная работа, разделы 2,4.	Зачет 7-11, 25-34

	продукта	туристского рынка в формировании международного туристского потока. Туристские формальности в организации международного туризма Условия осуществления туроператорской деятельности.		
ПК.6/НИ способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности	32. знать отечественный и зарубежный опыт организации туристской деятельности	Взаимодействие туроператора с транспортными компаниями Взаимодействие принимающего и отправляющего туроператоров Государственное регулирование туристской деятельности Индустрия туризма: современные направления развития и перспективы Исторические предпосылки формирования туристской деятельности в России и за рубежом Особенности товара на рынке услуг Планирование туристского маршрута в зависимости от вида туризма и выбора целевого сегмента потребителей Условия осуществления туроператорской деятельности.	Контрольная работа, раздел 2,3,4.	Зачет, вопросы 1-18

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в 5 семестре - в форме зачета, который направлен на оценку сформированности компетенций ОПК.1, ОПК.2, ОПК.3, ПК.4/ОУ, ПК.6/НИ.

Зачет проводится в форме письменного тестирования, варианты теста составляются из вопросов, приведенных в паспорте зачета, позволяющих оценить показатели сформированности соответствующих компетенций. Кроме того, сформированность компетенций проверяется при проведении мероприятий текущего контроля, указанных в таблице раздела 1.

В 5 семестре обязательным этапом текущей аттестации является контрольная работа. Требования к выполнению контрольной работы, состав и правила оценки сформулированы в паспорте контрольной работы.

Общие правила выставления оценки по дисциплине определяются балльно-рейтинговой системой, приведенной в рабочей программе учебной дисциплины.

На основании приведенных далее критериев можно сделать общий вывод о сформированности компетенций ОПК.1, ОПК.2, ОПК.3, ПК.4/ОУ, ПК.6/НИ, за которые отвечает дисциплина, на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций.

Ниже порогового. Уровень освоения теоретического материала и письменных работ не отвечает большинству основных требований, теоретическое знание курса носит фрагментарный характер, не имеющий отношения к реальной ситуации рынка и методов обслуживания на нем, Необходимые практические навыки работы с материалом освоены слабо, студент не владеет основами нормативных документов, относящихся к сервисным процессам, большинство учебных заданий не выполнены или выполнены с существенными ошибками.

Пороговый. Уровень освоения материала и выполнения работ отвечает большинству основных требований, теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, студент имеет представление об официальной документации, регламентирующей указанную деятельность. Большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Базовый. Уровень освоения дисциплины и выполнения письменных работ отвечает всем основным требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом и существующей нормативной базой сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Продвинутый. Уровень освоения дисциплины и выполнения работ отвечает всем требованиям, теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, студент свободно ориентируется в рыночной ситуации и оперирует необходимой нормативной базой, относящейся к предмету. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

Паспорт зачета

по дисциплине «Организация туристской деятельности», 5 семестр

1. Методика оценки

Зачет проводится в устной или письменной форме, в зависимости от набранных студентом за семестр баллов, по тестам, включающим основные понятия и определения или вопросам, приведенным в п.4. Зачет в устной форме предполагает устный ответ на вопросы, из установленного перечня вопросов.

Пример теста для зачета

1. Туризм -

- а) Путешествия иностранных граждан с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях в стране (месте) временного пребывания;
- б) Временные путешествия граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания;
- в) Путешествия граждан РФ и иностранных граждан в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания;

2. Туристская деятельность

- а) Туроператорская деятельность, а также деятельность по организации путешествий и экскурсий
- б) Турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий;
- в) Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий.

3. Туризм внутренний

- а) Путешествия в пределах Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;
- б) Путешествия лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации;

4. Туризм самостоятельный

- а) Путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно;
- б) Путешествия, субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;

5. Тур

- а) Услуги по размещению, перевозке, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия;
- б) Услуги по перевозке, размещению, питанию туристов, экскурсионные услуги.

- в) Комплекс услуг по перевозке, питанию, размещению, туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов-переводчиков и другие услуги, в зависимости от целей путешествия.

6. Турагентская деятельность

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

7. Туристская путевка –

- а) документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта;
- б) документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

8. К категории внутренних туристов не относятся и не учитываются в статистике внутреннего туризма:

- а) лица, регулярно перемещающиеся между местностями в целях оплачиваемой работы или учебы;
- б) лица, перемещающиеся с целью участия в семинарах, конгрессах (научных, дипломатических, религиозных, административных и т. д.)
- в) военнослужащие, находящиеся при исполнении служебных обязанностей или на маневрах, а также иждивенцы, сопровождающие и члены их семей;
- г) кочевники и беженцы, а также вынужденные переселенцы;
- д) транзитные пассажиры;
- е) участники групповых поездок на туристских поездах, ночующие в вагонах поезда;
- ж) участники групповых поездок на спальных автобусах, ночующие в салонах этих автобусов;
- з) члены экипажей морских судов, железнодорожных поездов, ночующие на судне или в вагоне поезда;
- и) члены экипажей воздушных судов, которые не проводят ночь в месте посещения.
- к) все утверждения верны.

9. Временный (однодневный) посетитель местности, населенного пункта или страны, независимо от его гражданства, пола, языка и религии, находящийся в данной местности в целях туризма менее чем 24 ч. (пассажиры яхт и других круизных судов, участники туристских железнодорожных маршрутов: не учитываются в статистике туризма).

- а) Экскурсант.
- б) Посетитель
- в) Турист

10. Путешествия с использованием активных способов передвижения, организуемые туристами самостоятельно это....

- а) Самодеятельный туризм
- б) Плановый туризм
- в) Паломнический туризм
- г) Туристическое путешествие

11. По числу участников принято выделять туризм

- а) Внутренний и международный
- б) Социальный и коммерческий
- в) Самодеятельный и плановый
- г) Индивидуальный и групповой

12. Какие составные части включает в себя туристический продукт?

- а) Материальные и нематериальные услуги
 - б) Искусственные и материальные услуги
 - в) Естественные и искусственные услуги
13. *Турист это индивидуум*
- а) Путешествующий с целью развлечения, по семейным причинам, по состоянию здоровья и другим подобным причинам
 - б) Выбирающий страну в качестве места постоянного проживания
 - в) Приезжающий в страну с или без контракта, на работу и имеющий возможность работать и отдыхать
 - г) Проживающие в приграничных зонах в стране и работающие в соседней стране
14. *Документ, подтверждающий факт передачи туристского продукта, называется:*
- а) Туристский ваучер
 - б) Туристский маршрут
 - в) Туристское требование
 - г) Туристская путевка
15. *Какой нормативный акт в большей степени регламентирует заключение договоров на туристическое обслуживание?*
- а) Гражданский кодекс РФ
 - б) ФЗ "Об основах туристской деятельности"
 - в) ФЗ "О защите прав потребителей"
 - г) Все ответы верны
16. *Какая организация отвечает за защиту интересов своих граждан на территории других государств?*
- а) Туроператор
 - б) Полиция
 - в) Консульство
 - г) Страховщик
17. *«Туруслугу нельзя произвести «про запас» или складировать, спрос и цены на нее могут варьироваться, качество зависит как от объективных, так и от субъективных причин...» Какие свойства туруслуги названы?*
- а) несохраняемость;
 - б) неосвязаемость;
 - в) сезонные колебания;
 - г) непостоянство качества.
18. *Какие отрасли, относящиеся к основной сфере туризма вам известны?*
- а) транспорт;
 - б) выставки и ярмарки
 - в) конгрессы, симпозиумы, семинары
 - г) туристские агентства Туроператоры;
 - д) все перечисленное
19. *Информационный листок включает в себя:*
- а) организационные и правовые моменты;
 - б) необходимые контактные телефоны для связи с посольством России;
 - в) условия страхования туристов.
20. *Паспорт маршрута включает в себя:*
- а) основные показатели маршрута, даты заездов, места пребывания;
 - б) условия безопасности туристов на маршруте ;
 - в) организационные и правовые моменты.
21. *Что подразумевается под целостностью туристского продукта:*
- а) ценность для большого числа людей;
 - б) готовность к потреблению различными категориями туристов;
 - в) завершенность при полном соответствии программы обслуживания.

22. Систематизированная и целенаправленная деятельность предприятий сферы туризма, связанная с предоставлением туристских услуг и туристского продукта иностранным туристам на территории Российской Федерации и предоставлением туристских услуг и туристского продукта за рубежом, это:

- а) Международный туризм
- б) Внутренний туризм
- в) Выездной туризм
- г) Все варианты верны

23. Разновидность туризма, субсидируемая из средств, выделяемых на социальные нужды в целях создания условий для путешествий школьникам, молодежи, пенсионерам, инвалидам, ветеранам войны и труда и иным гражданам, которым государство, государственные и негосударственные фонды и иные благотворительные организации оказывают социальную поддержку как наименее обеспеченной части населения при использовании их права на отдых, это:

- а) Самодеятельный туризм
- б) Социальный туризм
- в) Внутренний туризм

24. Реализуемая по единой цене, заранее подготовленная (предварительно разработанная) комплексная туристская услуга, в состав которой входят как минимум перевозка и размещение, это:

- а) Туристский продукт;
- б) Туристская путевка
- в) Экскурсионный продукт

25. Комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации туристского продукта, это

- а) Туристский продукт
- б) Туристский ваучер
- в) Туристская путевка

26. Туроператоры на приеме, т. е. комплектующие туры и программы обслуживания в месте приема и обслуживания туристов, используя прямые договоры с поставщиками услуг (гостиницами, предприятиями питания, досугово-развлекательными учреждениями и т. д.), предоставляя в чистой форме туроперейтинг, это:

- а) Инициативные туроператоры
- б) Внутренние туроператоры
- в) Рецептивные туроператоры

27. Предприятие сферы туризма, занимающееся продажей туров, организованных различными туроператорами, а также отдельных услуг непосредственно туристам, это:

- а) Турагентство
- б) Туроператорская компания

**100 баллов за тест соответствует полностью и правильно ответам на вопросы.*

2. Критерии оценки (для устного ответа)

- Ответ засчитывается на **пороговом** уровне, если студент перечисляет основные критерии и условия, описанные в задании, без собственных комментариев и примеров, однако имеет представление о том, что говорит, оценка составляет 20 баллов
- Ответ засчитывается на **базовом** уровне, если студент называя все необходимые термины, понятия и определения к поставленному вопросу способен приводить примеры и оперировать какими-либо данными из литературы и официальных сайтов оценка составляет 30 баллов

- Ответ засчитывается на **продвинутом** уровне, если студент, описывая ситуацию в поставленном задании, уверенно владеет всеми необходимыми терминами, понятиями, критериям и определениями, может приводить примеры и проводить на них сравнительный анализ и понимать особенности применения способов организации туристской деятельности, в зависимости от целевого сегмента, оценка составляет 40 баллов.

Экзамен считается сданным, если средняя сумма баллов по всем заданиям составляет не менее 20 баллов, с учетом набранных в семестре баллов составляет не менее 50 баллов.

Если студент в течение семестра набирает максимальное количество баллов (60 баллов), общая максимальная оценка может составлять 100 баллов.

Коэффициент, с которым учитывается полученная сумма баллов в общей оценке по дисциплине, определяется Правилами аттестации.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине экзаменационные баллы учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

Зачет считается сданным, если сумма баллов по всем заданиям билета оставляет не менее 20 баллов (из 40 возможных).

В общей оценке по дисциплине баллы за зачет учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Вопросы к устному зачету по дисциплине «Организация туристской деятельности»

1. Выбор туроператора-партнера. Условия расчетов за туристов. Ответственность за аннуляцию тура. Распределение ответственности за исполнение условий договора.
2. Договорные отношения между туроператором и турагентом.
3. Международная классификация средств транспорта. Автобусный и автомобильный туризм: правила организации туров и особенности договоров с перевозчиками.
4. Международная классификация средств транспорта. Водный транспорт: виды рейсов, особенности международных круизных перевозок.
5. Международная классификация средств транспорта. Воздушный транспорт: виды авиарейсов, договорные отношения с авиакомпаниями, тарифы на авиаперевозки, правила перевозки багажа.
6. Международная классификация средств транспорта. Железнодорожный транспорт: разновидности железнодорожных туров, особенности договорных отношений.
7. Организация проживания и питания туристов.
8. Основные понятия и категории туризма: туризм, турист, внутренний и международный туризм, социальный туризм, самостоятельный туризм, туристские ресурсы, туристская индустрия, туристский продукт, туристская путевка, туристская деятельность, туроператорская и турагентская деятельность.
9. Особенности деятельности туроператора по формированию туристского продукта. Рецептивные и инициативные туроператоры.
10. Особенности организации турагентской деятельности. Виды деятельности фирм–турагентов. Договорные отношения между турагентом и туроператором.
11. Особенности организации турагентской деятельности: роль турагентов на рынке услуг туризма, виды деятельности фирм-турагентов, механизм формирования доходов турагентства.

12. Особенности реализации туристского продукта турагентом, существенные условия договора о реализации туристского продукта (согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в РФ»).
13. Особенности товара на рынке туристских услуг: понятие и характерные черты туристской услуги, виды туристских услуг, сущность туристского продукта, основные потребительские свойства туристского продукта.
14. Особенности формирования российского турпродукта. Предлагаемые и реализуемые программы по разным видам туризма.
15. Ответственность за аннуляцию тура. Распределение ответственности за исполнение условий договора.
16. Понятие «индустрия туризма». Участники индустрии туризма и их особенности. Факторы, способствующие развитию туристской индустрии. Основные показатели, характеризующие развитие индустрии туризма.
17. Понятие «питание туристов». Типы питания в гостиницах : Ultra, All Inclusive, НВ, ВВ, FB, В. Влияние типов питания на выбор турпродукта потребителем. Современные тенденции в технологиях питания.
18. Понятие «туристский регион», «туристская дестинация». Характеристика наиболее привлекательных туристских регионов с точки зрения потребителя.
19. Понятие туристской инфраструктуры. Основные элементы туристской инфраструктуры: гостиницы, организация питания, транспорт и т.д. Их характеристика и роль в развитии туристской индустрии.
20. Порядок оформления тура. Документационное обеспечение туризма.
21. Порядок предъявления туристом претензий по качеству туристского продукта. Основания и порядок выплаты денежной компенсации за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора.
22. Продвижение туристского продукта, выбор каналов распространения информации о турпродукте.
23. Проектирование туров: требования к создаваемому туристскому продукту, разработка программы тура с учетом социально-психологической характеристики туристов.
24. Работа с клиентом: подбор тура, компетентность и техника диалога с клиентом, психология продаж.
25. Разработка системы продвижения турпродукта на рынок. Выбор каналов распространения информации о турпродукте (ориентированных на посредников и потребителей). Особенности продвижения турпродукта на современном этапе развития отрасли туризма.
26. Роль организаций-поставщиков услуг в формировании турпродукта. Сущность понятия «программа обслуживания». Особенности программы в зависимости от вида туризма и целевого сегмента потребителей. Система ценообразования в туризме.
27. Российский авиатуризм и рынок международных перевозок. Международная классификация средств транспорта. Воздушный транспорт: виды авиарейсов, договорные отношения с авиакомпаниями, тарифы на авиаперевозки, правила перевозки багажа.
28. Сущность и значение финансового обеспечения туроператорской деятельности. Виды финансового обеспечения. Требования ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» к размеру финансового обеспечения.
29. Сущность и структура туристского продукта. Основные потребительские свойства туристского продукта. Взаимодополняемость услуг и взаимозаменяемость туристских продуктов. Классификация туров в международной практике.

30. Тенденции развития туризма в России, перспективы отдельных направлений. Работа туристской фирмы с потребителем: особенности потребления в индустрии гостеприимства, выбор массового направления.
31. Технологии продажи туристского продукта. Существенные условия договора о реализации туристского продукта.
32. Требования к создаваемому туристскому продукту: безопасность, аттрактивность, гибкость, взаимодополняемость и т.д. Проектирование туров с учетом социально-психологической характеристики туристов.
33. Условия и порядок предъявления туристом претензий по качеству туристского продукта.
34. Условия осуществления туроператорской деятельности (согласно Федеральному закону «Об основах туристской деятельности в РФ»).
35. Условия формирования турпродукта: туроператорская деятельность, финансовые возможности, спрос на туруслуги, исследовательская база и т.д.
36. Факторы туристского спроса. Сегментация потребителей на рынке услуг туризма. Туристская мотивация. Механизм потребительского выбора туристских услуг (продуктов).
37. Этапы планирования тура. Значение маркетинговых исследований рынка туристских услуг. Сущность понятия «программа обслуживания». Особенности формирования программы в зависимости от вида туризма и целевого сегмента потребителей.
38. Поведение потребителей на рынке услуг туризма: факторы туристского спроса, туристская мотивация, механизм потребительского выбора туристских продуктов.

Паспорт контрольной работы

по дисциплине «Организация туристской деятельности», 5 семестр

1. Методика оценки

Контрольная работа проводится по темам, перечисленным в разделе 5, включает 5 заданий. Выполняется письменно и оформляется в соответствии с установленными правилами и т.д.

Цель контрольной работы – закрепить теоретические знания студентов в отношении развития и формирования туристско-рекреационной индустрии и ее компонентов на внутреннем рынке. Иметь представление о взаимосвязи и особенностях взаимодействия структурных компонентов туристской индустрии на российском и международном рынках.

Контрольная работа является оригинальной самостоятельной работой студента университета. Выполнение данной работы предполагает умение изучать и перерабатывать основную учебную и дополнительную литературу, интернет-источники и, при необходимости, нормативные документы, относящиеся к организации туристской деятельности. Кроме того, в работе студент должен грамотно и последовательно излагать материал, а также демонстрировать знания современных направлений и тенденций рынка туризма.

Контрольная работа состоит из двух частей: теоретической и практической.

Структура контрольной работы должна выглядеть следующим образом:

Титульный лист

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ (1 стр.)

1. Задание 1.....

2. Задание 2.....

3. Задание 3

4. Задание 4.....

5. Задание 5.....

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЯ

Для написания теоретической части работы студент выбирает один теоретический вопрос, и дает на него полный ответ, используя различные источники информации. Варианты теоретических вопросов приведены в п.4 .

Для выполнения второй части контрольной работы– практической, студент следует технологии, предлагаемой в настоящих методических указаниях.

Контрольная работа проводится по одной из 7 возможных направлений, в соответствии с выбранной темой, указанным ниже. включает введение, 5 частей, заключение, список литературы и приложения.

Выполняется письменно (см. указания к оформлению) и сдается преподавателю в установленный срок.

Тема 1. *Изучение особенностей формирования туристских дестинаций на российском рынке (на примере.... *).*

Обосновать актуальность изучаемой темы в контексте современной ситуации российского туристского рынка со ссылками на соответствующую литературу и статистические материалы.

Задание 1.

Мониторинг туристского рынка региона (дестинации)

Найти max и min стоимость на рынке туристских предложений региона на:

а) средства размещения: гостиницы/кемпинги, базы/санатории/частный сектор.

Результаты анализа оформить в таблицу, указав туристский район, где проводилось исследование. Прокомментировать полученный результат. Результаты исследования оформить в таблицу.

Найти max и min стоимость на рынке туристских предложений региона на:

б) транспорт. Результаты анализа оформить в таблицу, сделать выводы.

в) экскурсии. Результаты анализа оформить в таблицу, указав туристский район, где проводилось исследование. Прокомментировать полученный результат.

г) гидов, снаряжение. Результаты анализа оформить в таблицу, сделать выводы.

д) питание. Результаты анализа оформить в таблицу, указав туристский район, где проводилось исследование. Прокомментировать полученный результат.

е) один туродень типовых туров на рус./англ. Результаты анализа оформить в таблицу, указав туристский район, где проводилось исследование. Прокомментировать полученный результат.

Задание 2.

Изучение потребительской активности

Найти Топ-20 самых распространенных туров по дестинации (региону) и способы

их продвижения (представить в виде презентации с комментариями). Результаты исследования оформить в таблицу. Структура слайда: для грамотного составления слайдов составьте предварительную таблицу:

Задание 3.

Оценка туристской привлекательности региона

Составить перечень 20 наиболее привлекательных и 20 потенциально привлекательных (мало представлены) достопримечательностей региона, результаты оформит в таблицу.

Задание 4.

Формирование туристского продукта на внутреннем рынке

Составить авторский тур для иностранных/российских туристов в регионе.

- а) этнографический
- б) спортивно-экологический
- в) детский обучающий (языковой лагерь, напр.)
- г) кулинарно-гастрономический тур и т.д.
- д) семейный отдых с детьми
- е) велосипедный тур
- ж) рафтинг-тур
- з) автомобильный тур

Программу тура оформить в таблицу.

Задание 5.

Презентация и продвижение туристского продукта

Разработать рекламный текст для демонстрации презентаций выполненных ранее туров для российских и иностранных туристов (учитывая целевую аудиторию/конкурентные преимущества/продолжительность тура/цены/аудио-сопровождение). Структура слайдов: для грамотного составления слайдов составьте предварительную таблицу.

Составить рекламные буклеты по материалам презентации.

Продолжение презентации собственных туров, разработанных студентами, принимается как результат практической работы за семестр.

Заключение. Сделать выводы о работе и о перспективности массового распространения изученной кухни среди туристов.

Оформить список использованной литературы и приложений.

ОФОРМЛЕНИЕ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Оформление контрольной работы. К оформлению контрольной работы предъявляются следующие требования. Законченная контрольную работу должна быть выполнена на компьютере. Объем 25-30 страниц текста, напечатанного через 1,5 интервала. Шрифт Times New Roman, кегль 14.

Формат бумаги для контрольную работу унифицирован. Бумага должна быть белого цвета и установленного формата листа А4.

Текст контрольной работы пишется на одной стороне листа и располагается таким образом, чтобы его ограничивали поля: с левой стороны текста шириной 3 см (для подшивки); с правой стороны – 1 см, от верхней кромки листа до первой строки текста – 2 см, а внизу страницы, от последней строки текста до кромки листа – 2 см.

Стиль изложения материала контрольную работу должен быть четким, ясным, грамотным. Простота и доступность изложения содержания темы являются важным достоинством контрольную работу и свидетельствуют о владении автором материалом исследования.

Ссылки являются обязательным элементом любой учебной и научной работы. Они сообщают читателю точные сведения о заимствованиях автором из источников. Студент обязан сопровождать ссылками не только цитаты, но и любое заимствование из правовых и нормативных актов, положений специальной литературы или статистических сборников и справочников, цифровой материал. Наличие ссылок на источники свидетельствует о научной добросовестности студента. Действующими в настоящее время стандартами по оформлению ссылок на литературные источники рекомендуется в тексте указывать в квадратных скобках порядковый номер источника и страницу источника по списку использованной литературы, который приводится в конце работы. Цитата в тексте приводится в кавычках, а после нее в скобках указывается источник с указанием страницы, например, [32, с. 3]. Сам этот источник с полным наименованием, указанием автора опубликованной работы должен быть в списке использованной литературы и иметь порядковый номер. Такой порядок оформления ссылок на источник позволяет избегать повторения названий источников при многократном их использовании в тексте работы. Если дается свободный пересказ принципиальных положений тех или иных авторов, то достаточно указать в скобках, после изложения позаимствованных положений, номер источника по списку использованной литературы без указания номера страницы.

Нумерация страниц, составляющих контрольную работу, начиная с титульного листа, приводится сплошной. При этом титульный лист и содержание считаются, но не нумеруются. Нумерация начиная с введения, т.е. с третьей страницы. Номера страниц

проставляются по центру в нижней части страницы.

Титульный лист имеет единую форму и представлен в приложении А.

Содержание. В нем последовательно указываются наименования частей контрольную работу: введение; названия глав и входящих в них параграфов; заключение; список использованной литературы; приложения. Против каждого наименования частей работы в правой стороне листа указывается номер страницы, с которой начинается данная часть. Перед названием глав и параграфов пишутся их номера. Пример оформления **СОДЕРЖАНИЯ** приведен в приложении Б.

Текст работы по главам и параграфам размещается таким образом, чтобы каждая глава начиналась с новой страницы (листа). Названия глав печатаются заглавными буквами, параграфов – строчными; точки в конце названий глав и параграфов не ставятся. Текст параграфов в пределах главы идет сразу после конца предыдущего параграфа.

Заголовки. Для лучшего восприятия текст разбивается на главы и параграфы. Разделы и параграфы должны иметь заголовки, четко и кратко отражающие их содержание. Разделы в контрольную работу нумеруются по порядку арабскими цифрами.

Параграфы нумеруются в пределах каждой главы и их номера состоят из номера главы и номера параграфа данной главы, отделенного от номера главы точкой. Введение, заключение, список использованной литературы не нумеруются.

Заголовки глав следует располагать посередине строки без точки в конце и без переносов, печатать заглавными буквами, не подчеркивать, использовать жирное начертание. Заголовки параграфов следует располагать по центру без точки в конце и переносов, печатать строчными буквами, использовать жирное начертание.

Расстояние между названием главы и параграфа – два полуторных интервала. Расстояние между названием параграфа и основным текстом – один полуторный интервал. Расстояние между **ВВЕДЕНИЕМ, ЗАКЛЮЧЕНИЕМ, СПИСКОМ ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ** и текстом – два полуторных интервала.

Готовая работа защищается в виде доклада с презентацией.

*Например:

1 ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

1.1 Изучение особенностей туристского продукта на рынке туризма (указать регион)

Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст
Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст Текст.

Таблицы. Размещение таблиц зависит от их объема. Громоздкие таблицы должны быть вынесены в приложения. В текст работы могут вводиться небольшие таблицы. При этом важно, чтобы таблица органически была связана с текстом. Каждая таблица должна иметь порядковый номер и тематический заголовок. На одной строке, слева направо пишется слово **Таблица**, ставится ее номер, затем тире и название таблицы с заглавной буквы. Используется сквозная нумерация таблиц по всему тексту контрольной работы.

На каждую таблицу необходима ссылка в тексте, например: данные объемов продаж (табл. 1) свидетельствуют, что.....

Если таблица занимает более одной страницы, над ее продолжением сверху слева ставится **Продолжение таблицы 1**, если таблица заканчивается также сверху слева – **Окончание таблицы 1**. В этом случае вместо заголовков граф переносят строку с

**Например:*

Таблица 1 – Изучение структуры туристского продукта (указать регион)

№	Наименование туристского продукта	Стоимость, руб.	Вид туризма	Основные \ дополнительные услуги	Компания-организатор
1.	«Восхождение на Белуху»	12000	Активный	7 дней, питание, трансфер и т.д.	Алтай-тур
	И т.д.				

Наличие диаграмм, графиков и схем способствует наглядности рассматриваемых положений, облегчает восприятие текста, повышает культуру изложения и позволяет в лаконичной форме отразить полноту знаний студента по исследуемому вопросу. При выполнении графического материала обязательными являются требования аккуратности и лаконизма в выборе средств и цветов оформления иллюстраций.

Нумерация рисунков сквозная по всей работе. Номер и наименование рисунка оформляются под рисунком и выравниваются по центру строки. В тексте на иллюстрацию делается ссылки либо в круглых скобках (рис.1), либо в виде оборота типа «... как видно на рис. 1», или «...как это видно из рис.1». Пример оформления рисунка:

Карты–схемы Чуйского тракта от Бийска до границы с Монголией

Схема участка
«г. Бийск – с. Сростки»



УСЛОВНЫЕ ОБОЗНАЧЕНИЯ:

	Музей		Живописные места, интересные объекты природы		Пункт питания
	Выставочный зал		Пещеры		Пункт медицинской помощи
	Исторические памятники		Наскальные рисунки		Почтовое отделение
	Археологические памятники		Подъемник		Телефонная станция
	Памятник архитектуры		Туристический комплекс		АЗС
	Православный храм		Гостиница		Станция техобслуживания
	Мечеть				Природный парк

Рисунок 1 – Карта-схема маршрута по Чуйскому тракту (Горный Алтай)

Приложения состоят из таблиц, но могут включать формы отчетности, схемы большого формата, сценарии мероприятия. Приложения подшиваются строго в той последовательности, в какой они рассматриваются в тексте работы. Каждое приложение должно иметь название, раскрывающее его содержание.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием в правом

верхнем углу слова **ПРИЛОЖЕНИЕ** и иметь тематический заголовок, который (заголовок) пишется в центре заглавными жирными буквами. Если приложений несколько, то они обозначаются заглавными буквами, например, **ПРИЛОЖЕНИЕ А**, **ПРИЛОЖЕНИЕ Б** и т.д. Если приложение продолжается на следующей странице, то необходимо в правом верхнем углу написать **ПРОДОЛЖЕНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**, а если заканчивается, то **ОКОНЧАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ А**.

Связь основного текста с приложениями осуществляется через ссылки, которые употребляются со словом «смотри». Оно обычно сокращается и заключается вместе в круглые скобки по форме (см. приложение А).

Приложения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ приводится после основной части работы.

Все использованные литературные источники располагаются по алфавиту фамилий авторов или заглавий.

Источники на иностранном языке обычно размещают по алфавиту после перечня всех источников на русском языке.

Примеры:

1. Библиографическое описание документа. Общие требования и правила составления: ГОСТ 7.1.84. – Введ. 1. – 1.86. – М., 1984. – 75 с.
2. Конституция Российской Федерации: Принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. – М.: Юрист, 1997. – 31 с.
3. Федеральная целевая программа "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы) [Электронный ресурс] : учебники и учебные пособия по специальности "Туризм и сервис". - Москва, 2014
4. Веткин В. А. Технология создания турпродукта : пакетные туры : учебно-методическое пособие / В. А. Веткин, Е. В. Винтайкина. - М., 2010
5. Виноградова Т. В. Технология продаж услуг туристской индустрии : учебник для вузов по специальности "Туризм" / Т. В. Виноградова, Н. Д. Загорин, Р. Ю. Тубелис ; Балт. акад. туризма и предпринимательства. - М., 2010. - 238, [1] с
6. Владыкина Ю. О. Организация и продажа туристических услуг : курс лекций / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2007. - 69, [2] с..
7. Владыкина Ю. О. Организация и продажа туристических услуг : учебно-методический комплекс / Ю. О

8. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Ю. О. Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]Владыкина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2007. - 42, [1] с.
9. Дурович А. П. Организация туризма : [учебное пособие] / А. П. Дурович. - СПб. [и др.], 2012. - 318 с.
10. Егоренков Л. И. Введение в технологию туризма : учебно-методическое пособие / Л. И. Егоренков. - М., 2009. - 301, [2] с.
11. Жуков А. . Технология и организация операторских и агентских услуг : учебник для вузов по направлению "Туризм" / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. - М., 2011. - 205, [1] с.
12. И т.д.
13. Качмарек Я. Туристический продукт : замысел, организация, управление : [учебное пособие для вузов по специальностям 10103 "Социально-культурный сервис и туризм", 10102 "Туризм"] / Яцек Качмарек, Анджей Стасяк, Богдан Влодарчик ; пер. с пол. [И. Д. Рудинского]. - М., 2008. - 495 с.
14. Косолапов А. Б. Теория и практика экологического туризма : [учебное пособие для вузов] / А. Б. Косолапов. - М., 2005. - 228, [1] с.
15. Косолапов А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : [учебное пособие для среднего профессионального образования по специальности "Туризм"] / А. Б. Косолапов. - Москва, 2011. - 278 , [1] с.
16. Кусков А. С. Основы туризма : [учебник для вузов по экономическим специальностям] / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - М., 2010. - 387, [1] с.
17. Могильный М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование) / М. П. Могильный, А. Ю. Баласанян. - М., 2007. - 176 с.
18. Осипова О. Я. Транспортное обслуживание туристов : [учебное пособие по специальности Социально-культурный сервис и туризм] / О. Я. Осипова. - Москва, 2010. - 382, [1] с.
19. Сенин В. С. Организация международного туризма : Учебник для вузов по спец. "Менеджмент". - М., 2001. - 399 с.
20. Туризм в цифрах. 2008 : [статистический сборник] / [ред.-сост.: Т. О. Коник, В. Н. Нестеров] ; Федер. агентство по туризму. - М., 2008. - 39 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра маркетинга и сервиса

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

по дисциплине «Организация туристской деятельности»

Направление подготовки _____

Руководитель

(ФИО)

(ученая степень, звание)

**Автор контрольной
работы**

(ФИО)

(группа)

(пять страниц)

Новосибирск 201_

СОДЕРЖАНИЕ (образец)

	ВВЕДЕНИЕ.....	3
1	Задание 1.....	4
2	Задание 2.....	7
3	Задание 3.....	10
4.	Задание 4.....	15
5	Задание 5.....	20
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	23
	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	24
	ПРИЛОЖЕНИЯ.....	25

2. Критерии оценки

- ✓ Работа считается не выполненной, доля авторского текста в работе составляет менее 50 % если выполнены не все части контрольной работы, отсутствует анализ объекта, содержание не раскрыто, структура работы не логична, анализ тенденций развития внутри страны отсутствует и оформление не соответствуют современным требованиям, оценка составляет до 10 баллов.
- ✓ Работа считается выполненной **на пороговом** уровне, если доля авторского текста в работе составляет менее 65% и части контрольной работы выполнены формально: анализ особенностей формирования местного туристского рынка выполнен поверхностно, структура работы не логична, примеры отсутствуют и оформление не соответствуют современным требованиям, оценка составляет до 20 баллов.
- ✓ Работа считается выполненной **на базовом** уровне, если доля авторского текста составляет не менее 65%, анализ формирования рынка проведен в полном объеме, степень раскрытия содержания темы- достаточная и охватывает наиболее существенные тенденции в формировании туристского рынка в исторический период, высказана своя точка зрения, приведены актуальные примеры из профессиональной литературы, но предложенные варианты меню или приведенных примеров не имеют достаточного обоснования и ссылок на изученную литературу, оценка составляет до 30 баллов.
- ✓ Работа считается выполненной **на продвинутом** уровне, если доля авторского текста составляет более 65%, анализ тенденций и истории формирования туристского рынка выполнен в полном объеме, степень раскрытия содержания темы высокая, своя точка зрения аргументирована, проанализированы актуальные примеры из профессиональной литературы, степень самостоятельности-высокая и оформление соответствует требованиям, оценка составляет до 40 баллов. Коэффициент, с которым учитывается полученная сумма баллов в общей оценке по дисциплине, определяется Правилами аттестации.

3. Шкала оценки

В общей оценке по дисциплине баллы за контрольную работу учитываются в соответствии с правилами балльно-рейтинговой системы, приведенными в рабочей программе дисциплины.

4. Пример варианта контрольной работы

1. Основные направления формирования и развития туристской деятельности в регионах РФ (на примере...)*.
2. Приоритетные и перспективные направления туризма в регионах РФ (на примере...)*
3. Туристско-рекреационный потенциал и возможности развития туристского бизнеса на внутреннем рынке РФ (на примере...)*
4. Концепция развития спортивного туризма в регионах РФ (на примере...)*.
5. Программные мероприятия, способствующие развитию спортивно-оздоровительного туризма в регионах РФ (на примере...)*.
6. Правила организации и тенденции формирования детского туризма в регионах РФ (на примере...)*
7. Формирование единой системы продвижения регионального турпродукта (на примере...)* и т.д.