Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Северо-Осетинский государственный университет имени Коста Левановича Хетагурова»

УТВЕРЖДАЮ
проректор по учебной работе
А. М. Дигурова
«28» мая 2019года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Организация туристской деятельности

Направление 43.03.02**Туризм**

Профиль "Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Форма обучения – очная

Владикавказ 2019

Программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02. Туризм профиль подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г., № 516, учебным планом подготовки бакалавра по направлению подготовки 43.03.02. Туризм, утвержденным ученым советом ФГБОУ ВО «СОГУ» от 28.05.19г., протокол № 10.

Составитель:
доцент кафедры предпринимательства сервиса и туризма Дряев М.Р.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры предпринимательства, сервиса и туризма, Протокол от 21.03.2019. №7.

Одобрена советом факультета экономики и управления, Протокол от 21.03.2019. №5.

1. Структура, и общая трудоемкость дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины составляет **4** зачетные единицы

	Очная форма обучения
Курс	3 курс
Семестр	5
Лекции	36
Практические(семинарские) занятия	18
Лабораторные занятия	
Консультации	
Итого аудиторных занятий	54
Самостоятельная работа	63
Курсовая работа	
Форма контроля	
Экзамен	27
Зачет	
Общее количество часов	144

1.1.Цели освоения дисциплины:

Целями освоения дисциплины соотнесенные с общими целями ОПОП ВО и требованиями ПОПОП и профессиональных стандартов «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказами министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014. № 539н с изменениями и дополнениями от 18.03.2016. № 117н, 12.12.2016. № 727н являются:

- формирование теоретических знаний и практических умений в области туроператорской и турагентской деятельности;
- изучение принципов и правил в организации и управлении туроператорских и турагентских организаций как основных субъектов туристского рынка и специфики их работы;
- изучение основ туристской деятельности на туристском рынке, а также сущность туризма как целостного объекта управления и многогранного явления современного мира, историю зарождения и стратегия развития мирового и российского туризма;
- определение основных понятий туризма как вида экономической деятельности – туристский продукт, туристская индустрия, туроператор и турагент и т.д.;
- выявление основных видов деятельности туроператора и турагента на туристском рынке;
- изучение особенностей и моделей организации гостиничной индустрии;
- изучение основных функций туристского предприятия как хозяйствующего субъекта;
- определение договорных отношений между туроператором и потребителем туруслуг;
- определение миссий и целей деятельности турфирмы;

При освоении данной дисциплины обучающийся сможет продемонстрировать (**частично**) **обобщенные трудовые функции** (ОТФ) и **трудовые функции** (ТФ)

3. Место дисциплины в структуре ОПОП.

Дисциплина «Организация туристской деятельности» относится к дисциплинам вариативной части Блока 1 **Б1.В.16.**

Курс базируется на таких, предварительно изученных отраслевых дисциплинах, как:
– на 1 курсе, во 2 семестре «География туризма»
– на 2 курсе, в 4 семестре «Менеджмент туризма»

Дисциплина «Организация туристской деятельности» создает базу для освоения следующих дисциплин учебного плана:

– на 3 курсе, в 5 семестре «Маркетинг в туризме»
– на 3 курсе, в 6 семестре «Техника и технология организации туроператорских и турагентских услуг»
В процессе изучения дисциплины рассматриваются: понятие туризма, виды деятельности, сертификация.
Бакалавр должен уметь: создавать условия для формирования рынка услуг социально-культурного сервиса и туризма с учетом применения прогрессивных технологий; обеспечивать деятельность туроператоров, представляющих услуги по рекреации, сервису и туризму; разрабатывать стратегию и тактику деятельности туроператора и турагента, представляющих услуги социально-культурного сервиса и туризма.
Тематический план включает теоретические и семинарские занятия. Для лучшего усвоения программного материала студенты используют рекомендованную основную и дополнительную литературу, готовят рефераты, доклады, участвуют в конференциях.

4.Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Коды компетенций	**Содержание компетенций**
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
ПК-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

Взаимосвязь планируемых результатов обучения по дисциплине с формируемыми компетенциями ОПОП

Коды и индикаторы компетенций ОПОП	**Планируемые результаты обучения, соответствующие формируемым компетенциям ОПОП**		
	Знать	**Уметь**	**Владеть**
УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	значимость осуществления социального взаимодействия.	реализовать командную работу.	навыками формирования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.
УК-3.2. Использует технологии взаимодействия с членами команды и другими участниками, осуществляет обмен информацией,	основы информацией, знаниями и опытом.	осуществлять обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды.	навыками оценки идей других членов команды.

знаниями, опытом			
УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в командной работе в профессиональной деятельности, несет личную ответственность за общий результат.	основы профессионального взаимодействия и командной работы.	анализировать возможные последствия личных действий в профессиональном взаимодействии и командной работе.	навыками соотнесения личной ответственности и установленных правил командной работы.
УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния элементов среды обитания на жизнедеятельность человека.	вредные элементы среды обитания человека.	определять степень воздействия элементов среды обитания на жизнедеятельность человека.	навыками анализа факторов вредного влияния элементов среды обитания на жизнедеятельность человека.
ПК-1.2. Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	хозяйственные и финансово-экономические процессы туристской организации.	учитывать хозяйственные и финансово-экономические процессы туристской организации при осуществлении руководства трудовым коллективом	навыками руководства трудовым коллективом туристской организации.

5. Содержание и учебно-методическая карта дисциплины

Номер недели	Наименование тем (вопросов), изучаемых по данной дисциплине	Занятия		Самостоятельная работа Студентов		Формы контроля	литература
		л	пр	Содержание	Часы		
1-2 1-3	**Тема 1.Терминология и понятийный аппарат туризма** 1. Турист как субъект туризма. 2. Туристский продукт. 3. Туристская индустрия. 4. Туристские ресурсы. 5. Туристская политика. 6. Единство и многообразие пониманий менеджмента туризма. 7. Осознание необходимости изменения стратегий. 8. Направленность программ туризма и обменов.	4	2	**Тема 1. Сущность туризма и его социально-экономические категории** 1. Значение туризма для человека и общества. 2. Турист как субъект туризма. 3. Турист в системе научного познания. 4. Науки о туризме.	9	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а) [1,2]** **б) [1]**
3-4	**Тема 2. Туристский продукт.** 1. Туристский пакет 2. Структура туристского продукта. 3. Валовой туристский продукт. 4. Требования к качеству туристского продукта. 5. Проблемы качества туристского продукта. 6. Условия создания качественного сервиса в туристской фирме.	4	2	**Тема 2. Туристский продукт** 1. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного турпродукта. 2. Сдерживающие факторы и совершенное понимание роли туризма. 3. Туризм как экономическая система. 4. Всемирные туристские организации.	9	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а) [1,2]** **б) [1]**
5-6	**Тема 3. Формирование, продвижение и реализация туров.** 1. Тур – основной продукт деятельности туроператора. 2. Технология проектирования тура. 3. Формирование тура. 4. Особенности планирования мероприятий по	4	2	**Тема 3. Формирование, продвижение и реализация туров** 1. Сущность туристского предложения. 2. Особенности предложения по секторам	9	Конспект, вопросы к рубежной контрольной	**а) [1,2]** **б) [1]** **]**

	продвижению тура. 5. Реализация тура. 6. Услуги сопровождения и встречи-проводы. 7. Социально-экономические потребности турфирмы. 8. Оценка роли туризма в национальной экономике. 9. Сущность тура как экономической категории. 10. Основные макроэкономические показатели и их значение для экономики. 11. Некоторые вопросы определения безубыточности и прибыльности функционирования турфирмы.			туристской индустрии. 3. Современные трансформации мировой туристской индустрии. 4. Равновесие на рынке туризма. 5. Формы рыночных структур в туризме.			
7-8	**Тема 4. Туроператорская и турагентская деятельность.** 1. Туристские предприятия и их формы. 2. Понятие и основные функции туроператора. 3. Классификация и виды туроперейтинга. 4. Основные технологии опереторского бизнеса. 5. Особенности и процедуры агентского бизнеса. 6. Туроператоры и турагенты на международном рынке. 7. Имидж туристской фирмы. 8. Прогнозы развития туриндустрии.	4	2	**Тема 3. Туроператорская и турагентская деятельность** 1. Типология гостиниц. 2. Основные службы гостиницы и их назначение. 3. Состояние и перспективы развития рынка туруслуг. 4. Услуги предприятий питания как составная часть. 5. Маркетинговая концепция в мировом рынке гостиничных услуг. 6. Характеристика и тенденция развития мирового гостиничного хозяйства.	9	Конспект, вопросы к рубежной контрольн ой	**а) [1,2]** **б) [1]**
9-10	**Тема 5. Взаимоотношения турфирмы с клиентами.** 1. Профессионализм сотрудника турфирмы. 2. Информированность и право выбора клиента турфирмы. 3. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб. 4. Глобальный кодекс этики туризма	4	2	**Тема 4. Взаимоотношения турфирмы с клиентами** 1. Комплексный характер туристского	9	Конспект, вопросы к рубежной контрольн ой	**а) [1,2]** **б) [1]**

	5. Менеджмент обслуживания на турфирме. 6. Требования к персоналу. 7. Экспериментальная проверка нового турпродукта.			обслуживания. 2. Критерии качества туристского обслуживания. 3. Основные направления организации качества обслуживания туристов. Безопасность турпродукта.			
11-12	**Тема 6. Специфика и состав туристской индустрии.** **1.** Понятие туристской индустрии. 2. Сектор транспортных перевозок. 3. Сектор размещения и питания. 4. Сектор развлечений. 5. Туроператоры и турагенты. 6. Агентское соглашение. Функции и технология работы туристских агентств.	4	2	**Тема 5. Общественное регулирование международной туристской деятельности.** **1.Общественные объединения в туризме**	9	Вопросы в рубежной контрольн ой	**а) [1,2]** **б) [1]**
13-14	**Тема 7. Туристское предложение** 1. Равновесие на рынке туризма. 2. Восприятие туристского продукта потребителями. 3. Структура туристского рынка. 4. Формы рыночных структур в туризме. 5. Концентрация производства в туризме и механизм ее осуществления. 6. Особенности интеграции в туризме	4	2	**Тема 6. Информационные технологии в международном туризме.** 1.Сущность информации и виды информационных технологий в туризме. 2.Интернет-технологии в туристском менеджменте	9	Вопросы в рубежной контрольн ой	**а) [1,2]** **б) [1]**
15-16	**Тема 8. Конкурентоспособность турфирмы** 1. Ценообразование и калькуляция туруслуг. Рентабельность и прибыль. 2. Туристская реклама. 3. Налогообложение туристских фирм.	4	2	**Тема 7. Порядок образования туристской фирмы** 1. Менеджмент обслуживания на турфирме. 2. Прекращение деятельности турфирмы	9	Вопросы в рубежной контрольн ой	**а) [1,2]** **б) [1]**
17-18	**Тема 9. Порядок образования туристской фирмы** 1. Разработка документов. Устав фирмы. 2. Сертификация туристского продукта.	4	2			Вопросы в рубежной контрольн	**а) [1,2]** **б) [1]**

	3. Порядок ликвидации туристской фирмы. 4. Основы бизнес-планирования и его реализация в турфирмах.					ой	
	ИТОГО	36	18		63		

Примечание:

Все виды учебной работы могут проводиться дистанционно на основании локальных нормативных актов.

При использовании индивидуальной траектории в рамках индивидуального учебного плана подготовки студента, изучение данной дисциплины может осуществляться через индивидуальные консультации преподавателя очно, в часы консультаций, по электронной почте, а также с использованием Webex, платформы дистанционного обучения Moodle, личный кабинет студента на сайте СОГУ, других элементов ЭИОС СОГУ.

6. Образовательные технологии

Для достижения планируемых результатов освоения дисциплины, используются различные образовательные технологии:

- традиционные лекции и практические (семинарские) занятия с использованием современных интерактивных технологий;
- лекция-диалог – содержание подается через серию вопросов, на которые студент должен отвечать непосредственно в ходе лекции.
- онлайн-семинар – разновидность веб-конференции, проведение онлайн-встреч или презентаций через Интернет в режиме реального времени. Каждый из участников находится у своего компьютера (средства связи), а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника (Zoom, Meet, Skype, Webex и др.);
- доклад – студент готовит краткое сообщение по вопросу темы, оформляет работу в соответствии с требованиями и сдает ее преподавателю;
- видеоконференция – сеанс видеоконференцсвязи (ВКС) – это технология интерактивного взаимодействия двух и более участников образовательного процесса для обмена информацией в реальном режиме времени.

Технология электронного обучения - реализуется при помощи электронной образовательной среды СОГУ (при использовании ресурсов ЭБС), в ходе проведения автоматизированного тестирования и т. д.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа студентов является важнейшим компонентом образовательного процесса, формирующим личность студента, его мировоззрение и культуру профессиональной деятельности, развивающим его способности к самообучению и повышению своего профессионального уровня.

Самостоятельная работа студента формирует готовность к самообразованию, создает базу непрерывного образования, возможность постоянно повышать свою квалификацию.

Организация самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем раздела по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, в подготовке к практическим занятиям, обучающим играм, к рубежному тестированию, зачету.

Тематика самостоятельной работы имеет профессионально-ориентированный характер и непосредственную связь рассматриваемых вопросов дисциплины и будущей профессиональной деятельности выпускника. Тематическая направленность требует активной творческой работы

Тематика самостоятельной работы предлагается преподавателем, который обеспечивает консультирование студента по ней и остальным видам самостоятельной работы.

При выполнении любого вида самостоятельной работы студент должен пройти следующие этапы:

- определение цели самостоятельной работы;
- конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи;
- самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи;
- выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения);
- планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи;
- реализация программы выполнения самостоятельной работы.

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке докладов.

При подготовке к занятиям и для выполнения индивидуальных заданий следует использовать рекомендуемые источники литературы по данному курсу, в том числе нормативные документы. При подготовке к занятиям следует воспользоваться не только учебниками и учебными пособиями, приведенными в списке основной и дополнительной рекомендуемой литературы, но также периодическими изданиями, обратив особое внимание на такие журналы как «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Турбизнес», «Горячая линия. Туризм», сайты

Всемирной туристской организации (ЮНВТО), Федерального агентства по туризму и электронную газету «RATA news».

Методические рекомендации по созданию мультимедийной презентации

Структура и содержание презентации – это личное творчество автора. Полезно использовать шаблоны оформления для подготовки компьютерной презентации.

Слайды желательно не перегружать текстом, лучше разместить короткие тезисы. На слайдах необходимо демонстрировать небольшие фрагменты текста доступные для чтения на расстоянии; 2-3 фотографии или рисунка. Наиболее важный материал лучше выделить.

Таблицы с цифровыми данными плохо воспринимаются со слайдов, в этом случае цифровой материал, по возможности, лучше представить в виде графиков и диаграмм.

Не следует излишне увлекаться мультимедийными эффектами анимации. Особенно нежелательны такие эффекты как вылет, вращение, волна, побуквенное появление текста и т.д. Оптимальная настройка эффектов анимации – появление, в первую очередь, заголовка слайда, а затем — текста по абзацам. При этом если несколько слайдов имеют одинаковое название, то заголовок слайда должен постоянно оставаться на экране.

Чтобы обеспечить хорошую читаемость презентации необходимо подобрать темный цвет фона и светлый цвет шрифта. Нельзя также выбирать фон, который содержит активный рисунок.

Желательно подготовить к каждому слайду заметки по докладу. Затем распечатать их и использовать при подготовке или на самой презентации. Можно распечатать некоторые ключевые слайды в качестве раздаточного материала.

Необходимо обязательно соблюдать единый стиль оформления презентации и обратить внимание на стилистическую грамотность.

Следует пронумеровать слайды. Это позволит быстро обращаться к конкретному слайду в случае необходимости.

Рекомендации по содержанию и структуре слайдов мультимедийной презентации:

1-й слайд (титульный), на фоне которого студент представляет тему проекта, ФИО и научного руководителя.

2-й слайд. Включает в себя объект, предмет и гипотезу исследования.

3-й слайд. Содержит цель и задачи исследования. Цель проекта должна быть написана на экране крупным шрифтом. Здесь же, если позволяет место, можно написать и задачи. Задачи могут быть представлены и на следующем слайде.

4-й - слайд. Содержит структуру работы, которую можно предоставить, например, в виде графических блоков со стрелками. А также – перечисление применяемых методов и методик.

5-й - слайд. Представляется содержание и теоретическая значимость проекта. Суть решаемой проблемы может быть представлена в виде схем, таблиц, диаграмм, графиков, фотографий, фрагментов фильмов и т.п. На теоретическую часть представления проекта должно быть создано несколько слайдов.

6-й - слайд. Возможности применения результатов работы на практике. На эту тему также должно быть несколько слайдов.

7-й слайд. Главные выводы, итоги, результаты проекта целесообразно поместить на отдельном слайде. При этом не следует перечислять то, что было сделано, а лаконично изложить суть значимости проекта или полученных результатов исследования.

Последний слайд. В конец презентации желательно поместить слайд с текстом «Спасибо за внимание!».

Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Организация туристской деятельности»

Практические занятия призваны научить студента самостоятельно работать с учебными текстами, анализировать материал. В начале занятия рекомендуется рассмотреть соответствующий теоретический материал. Затем идет практический разбор изучаемого материала, решаются задачи из практикума, разбирается каждый конкретный пример.

В начале практического занятия следует обратить внимание на теоретические вопросы по теме занятия. Первоначально идет изложение теоретического материала темы занятия. Затем в ряде вопросов преподавателя следует сконцентрировать внимание на основных идеях темы занятия. Вопросы должны включать в себя различные вариации элементарных ситуаций, отображающих основные идеи темы занятия в их взаимной взаимосвязи. Задаваемые вопросы должны быть конкретными и максимально проявлять в студентах их сообразительность.

Устный опрос требует от преподавателя большой предварительной подготовки: тщательного отбора содержания, всестороннего продумывания вопросов, задач и примеров, которые будут предложены, путей активизации деятельности всех студентов группы в процессе проверки, создания на занятии деловой и доброжелательной обстановки.

Различают фронтальный, индивидуальный и комбинированный опрос.

Фронтальный опрос проводится в форме беседы преподавателя с группой.

Он органически сочетается с повторением пройденного, являясь средством для закрепления знаний и умений. Его достоинство в том, что на активную умственную работу можно вовлечь всех студентов группы. Для этого вопросы должны допускать краткую форму ответа, быть лаконичными, логически взаимосвязанными друг с другом, даны в такой последовательности, чтобы ответы студентов в совокупности могли раскрыть содержание раздела, темы. С помощью фронтального опроса преподаватель имеет возможность проверить выполнение студентами домашнего задания, выяснить готовность группы к изучению нового материала, определить сформированность основных понятий, усвоение нового учебного материала, который был только что разобран на занятии.

Индивидуальный опрос предполагает обстоятельные, связные ответы студентов на вопрос, относящийся к изучаемому учебному материалу, поэтому он служит важным учебным средством развития речи, памяти, мышления студентов. Чтобы сделать такую проверку более глубокой, необходимо ставить перед студентами вопросы, требующие развернутого ответа.

Вопросы для индивидуального опроса должны быть четкими, ясными, конкретными, емкими, иметь прикладной характер, охватывать основной, ранее пройденный материал программы. Их содержание должно стимулировать студентов логически мыслить, сравнивать, анализировать, доказывать, подбирать убедительные примеры, устанавливать причинно-следственные связи, делать обоснованные выводы и этим способствовать объективному выявлению знаний студентов.

Вопросы обычно задают всей группе и после небольшой паузы, необходимой для того, чтобы студенты поняли его и приготовились к ответу, вызывают для ответа конкретного студента.

Письменная проверка наряду с устной является важнейшим методом контроля знаний, умений и навыков студентов. Однородность работ, выполняемых студентами, позволяет предъявлять ко всем одинаковые требования, попытает объективность оценки результатов обучения. Применение этого метода дает возможность в наиболее короткий срок одновременно проверить усвоение учебного материала всеми студентами группы, определить направления для индивидуальной работы с каждым.

Письменная проверка используется во всех видах контроля и осуществляется как в аудиторной, так и во внеаудиторной работе (выполнение домашних заданий).

Методические рекомендации по использованию информационно-коммуникативных технологий обучения

Для изучения лекционного материала дисциплины применяются аудиовизуальные (мультимедийные) технологии, которые не отрицают традиционные, проверенные временем методы преподавания, но, при этом, они повышают наглядность, информативность, оперативность в подаче информации, позволяют экономить время занятий.

Каждое семинарское занятие имеет свою особую форму проведения, свою методологическую специфику, что позволяет развивать у студентов различные как общекультурные, так и профессиональные компетенции. Постановка проблемы, разбор актуальных конкретных и гипотетических ситуаций, создание атмосферы диалога между преподавателем и группой позволяет работать индивидуально и в малых группах, коллективно обсуждать определенный темами материал, а также инициировать самостоятельную работу студентов. При осмыслении содержания вопросов практических занятий преследуется цель соблюдать преемственность в профессиональном и в творческом развитии студентов.

Контроль самостоятельной работы студентов призван сделать процесс обучения более целостным и органичным. Его задача не оставить без внимания даже, на первый взгляд, малозначительные вопросы.

Компьютерное тестирование позволяет осуществлять итоговый контроль знаний студентов. Тестовый материал включает в себя содержание вопросов по каждому из обозначенных программой разделов.

Каждый вопрос предполагает несколько вариантов ответов, среди которых имеются абсолютно неверный, правильный и в большей или меньшей степени раскрывающий сущность вопроса. В процессе компьютерного тестирования задача студентов определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов. В тестовых заданиях есть вопросы на соответствие. В процессе компьютерного тестирования, задача студента определяется как выбор правильного ответа из многообразия вариантов.

Вопросы и темы, отводимые на выполнение самостоятельной работы по дисциплине, а также критерии оценивания по каждому виду работы содержатся в разделе 8 РПД.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, рубежной аттестации и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Рабочая программа предусматривает проведение лекционных и практических занятий, а также следующие виды работ: самостоятельную работу студентов по подготовке устных докладов, подготовку презентаций и обсуждений по темам дисциплины - работу в активной и интерактивной формах.

Виды контроля.

Рабочая программа предполагает текущий и промежуточный контроль знаний.
Текущий контроль – это непрерывно осуществляемый мониторинг уровня усвоения знаний и формирования умений и навыков в течение семестра или учебного года. Текущий контроль знаний, умений и навыков студентов осуществляется в ходе учебных (аудиторных) занятий, проводимых по расписанию. Формами текущего контроля выступают опросы на семинарских и практических занятиях, а также короткие (до 15 мин.) задания, выполняемые студентами в начале лекции с целью проверки наличия знаний, необходимых для усвоения нового материала или в конце лекции для выяснения степени усвоения изложенного материала.
Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится два таких контрольных мероприятия по графику.

Темы и критерии оценивания самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Тематика докладов:

1. Охарактеризуйте первый этап развития туризма.
2. Влияние внешних факторов на развитие туризма.
3. Влияние внутренних факторов на развитие туризма.
4. Типы и категории туризма.
5. В чем заключается сущность экономической функции туризма?
6. Прямое и косвенное влияние туризма на экономику.
7. В чем заключается суть гуманитарной функции туризма?
8. Особенности определения и структура туристского потенциала.
9. Оценка рекреационного потенциала России.
10. Оценка природно-рекреационного потенциала на территории (по И.А. Башалханову).
11. Раскрыть понятие «туристско-рекреационный ресурсы территории».
12. Охарактеризуйте специфические свойства туристских ресурсов.
13. Разновидности рекреационных и туристских ресурсов.
14. Приведите примеры лечебно-оздоровительных учреждений.
15. Выделите и кратко охарактеризуйте основные типы туристских основные типы туристских учреждений.
16. Основные факторы роста индустрии туризма.
17. Современная система туристской индустрии и ее классификация.
18. Как соотносятся между собой индустрия туризма, досуга и гостеприимства.
19. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.
20. Перечислите и охарактеризуйте основные предприятия размещения туристов.
21. Стандартная классификация средств размещения туристов.
22. Рассмотрите важнейшие типы предприятий питания.
23. Какие выделяют варианты питания туристов?
24. Валовой туристский продукт.

1.Что такое специализированные туристские организации?

2.Международные и региональные туристские организации

3.Какие организации проводят исследования в области туризма?

4.С какой целью проводится сегментация туристского рынка?

5.Какова стандартная классификация средств размещения туристов?

6. Приведите классификацию туроператоров.

7. Перечислите типы гостиничных предприятий.

8. Перечислите основные виды экскурсий.

9. Какие типы общественных организаций действуют в туризме?

10. Какие цели преследуют ведущие профессиональные ассоциации и союзы?

11.Что такое туристские формальности?

12. Что такое полицейские формальности?

13. Назовите особенности паспортных формальностей.

14. Что из себя представляет международноесотрудничество в области туризма?

15. Какие зарубежные туристские сайты бронирования онлайн вы знаете?

16. Назовите формы развития информации.

17. Назовите основные элементы туристских сайтов.

18.Приведите классификацию туроператоров.
19. Охарактеризуйте структуру индустрии международного туризма.
20. Какова взаимосвязь туризма и транспортных систем?

Оценочныйлист

Наименование показателя	Выявленные недостатки и замечания	Баллы
I. КАЧЕСТВО ДОКЛАДА		
1.Соответствие содержания доклада содержанию работы		0,5
2.Выделение основной мысли работы		0,5
3.Качество изложения материала		0,5
Общая оценка за доклад		1,5
II. ОТВЕТЫ НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО СОДЕРЖАНИЮ РАБОТЫ		
Вопрос 1		0,5
Вопрос 2		0,5
Вопрос 3		0,5
Общая оценка за ответы на вопросы		1,5
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ЗА ЗАЩИТУ		5

Промежуточный контроль - итоговая оценка знаний студента, осуществляется по накопительной системе суммированием баллов, полученных в процессе текущего и рубежного контроля.

Форма промежуточного контроля – **экзамен.**

Проведение текущего и промежуточного контроля по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением СОГУ.

БАЛЛЬНАЯ СТРУКТУРА ОЦЕНКИ

Форма контроля	**Макс. кол-во баллов**
Текущая оценка студента в течение 1-9 недели состоит из:	**25**
• Выполнения заданий на практических занятиях	**10**
• Самостоятельных работ	**15**
1-я рубежная письменная контрольная работа	**25**
Текущая оценка студента в течение 10-18 недели состоит из:	**25**
• Выполнения заданий на практических занятиях	**10**
• Самостоятельных работ	**15**
2-я рубежная письменная контрольная работа	**25**
Итого	**100**

Методика формирования результирующей оценки.

В ходе текущего контроля студенты могут набрать 0-100 баллов:
1 –я рубежная аттестация - максимально 50 баллов; из них:
От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;
От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях
2-я рубежная аттестация – максимально 50 баллов; из них:
От 0 до 25 баллов – тестирование в центре тестирования СОГУ;

От 0 до 25 баллов – активная работа за данный период на семинарских (практических) занятиях
Промежуточный контроль:
Для экзамена:
За устный ответ на экзамене студент получает 0-50 баллов.
Студенты, получившие в ходе текущего и рубежного контроля 56-100 баллов автоматически получают «Экзамен».
Результирующая оценка складывается по соответствующей БРС формуле.

Шкала итоговой академической успеваемости студентов по дисциплине

Система оценок СОГУ		
Сумма баллов	**Название**	**Числовой эквивалент**
86 - 100	**отлично**	**5**
71-85	**хорошо**	**4**
56-70	**удовлетворительно**	**3**

Вопросы к экзамену по дисциплине «Организация туристкой деятельности»

1. 1. Особенности определения и структура туристского потенциала.
2. Оценка рекреационного потенциала России.
3. Раскрыть понятие «туристско-рекреационный ресурсы территории».
4. Охарактеризуйте специфические свойства туристских ресурсов.
5. Разновидности рекреационных и туристских ресурсов.
6. Выделите и кратко охарактеризуйте основные типы туристских основные типы туристских учреждений.
7. Основные факторы роста индустрии туризма.
8. Современная система туристской индустрии и ее классификация.
9. Как соотносятся между собой индустрия туризма, досуга и гостеприимства.
10. Классификация транспортных путешествий и транспортных средств.
11. Проанализируйте современное состояние и тенденции развития мирового круизного бизнеса.
12. Какие существуют формы круизных путешествий?
13. Перечислите и охарактеризуйте основные предприятия размещения туристов.
14. Стандартная классификация средств размещения туристов.
15. Рассмотрите важнейшие типы предприятий питания.
16. Какие выделяют варианты питания туристов?
17. Охарактеризуйте важнейшие типы предприятий досугово-развлекательной сферы.
18. Охарактеризуйте структуру турпакета.
19. Обязательные требования к путевке.
20. Структура туристского продукта.
21. Валовой туристский продукт.
22. Формирование тура.
23. Основные технологии туроператорского бизнеса.
24. Профессионализма сотрудников турфирмы.
25. Агентское соглашение.

1. Обоснуйте основные формы управления в туристском бизнесе.
2. Охарактеризуйте основные методы управления туристского бизнеса.
3. Формы труда турфирмы.
4. Основные профессии и должности служащих, занятых в турбизнеса.
5. Должностные обязанности и инструкции сотрудников турфирмы.
6. Организация технологического процесса работы туристкой фирмы.
7. Ценообразование и калькуляция туруслуг.
8. Рентабельность и прибыль.
9. Разработка документов. Устав фирмы.
10. Сертификация турпродукта.

11. Порядок ликвидации туристской фирмы.
12. Основы бизнес-планирования.
13. Договорные отношения с партнерами.
14. Договорные отношения между инициативными и рецептивным туроператорами.
15. По каким критериям делятся туроператоры?
16. Основные этапы создания турпродукта.
17. Основные факторы формирования турпакета.
18. Турагентство как фирма-посредник.
19. Агентский договор.
20. Клиент как участник туристского процесса.
21. Классификация существующих опасностей.
22. Принципы и средства обеспечения безопасности.
23. Безопасность туристского путешествия.
24. Раскрыть основные принципы социального страхования.
25. Формирование коммуникативных навыков персонала турфирмы.

Оценивание ответа студента

Характеристика ответа	***баллы***
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.	46-50
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	41-45
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные студентом с помощью «наводящих» вопросов преподавателя.	36-40
Дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 1–2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.	31-35
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Студент может конкретизировать обобщенные знания, доказав на примерах их основные положения только с помощью преподавателя. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	26-30
Дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания студентом их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	21-25

Дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.	1-20
Не получены ответы по базовым вопросам дисциплины.	0

Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Уровень сформированности компетенций			
«Минимальный уровень не достигнут» (менее 55 баллов) Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы.	**«Минимальный уровень»(56-70баллов)** Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.	**«Средний уровень»(71-85 баллов)** Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	**«Высокий уровень»(86-100 баллов)** Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка
	Описание критериев оценивания		
Обучающийся демонстрирует: - существенные пробелы в знаниях учебного материала; - допускаются принципиальные ошибки при ответе на основные вопросы билета, отсутствует знание и понимание основных понятий и	Обучающийся демонстрирует: - знания теоретического материала; - неполные ответы на основные вопросы, ошибки в ответе, недостаточное понимание сущности излагаемых вопросов; - неуверенные и неточные ответы на	Обучающийся демонстрирует: - знание и понимание основных вопросов контролируемого объема программного материала; - твердые знания теоретического материала. -способность устанавливать и объяснять связь практики и теории, выявлять противоречия,	Обучающийся демонстрирует: - глубокие, всесторонние и аргументированные знания программного материала; - полное понимание

категорий; - непонимание сущности дополнительных вопросов в рамках заданий билета; - отсутствие умения выполнять практические задания, предусмотренные программой дисциплины; - отсутствие готовности (способности) к дискуссии и низкую степень контактности.	дополнительные вопросы; - недостаточное владение литературой, рекомендованной программой дисциплины; - умение без грубых ошибок решать практические задания, которые следует выполнить.	проблемы и тенденции развития; - правильные и конкретные, без грубых ошибок, ответы на поставленные вопросы; - умение решать практические задания, которые следует выполнить; - владение основной литературой, рекомендованной программой дисциплины; - наличие собственной обоснованной позиции по обсуждаемым вопросам. Возможны незначительные оговорки и неточности в раскрытии отдельных положений вопросов билета, присутствует неуверенность в ответах на	сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений, точное знание основных понятий в рамках обсуждаемых заданий; - способность устанавливать и объяснять связь практики и теории; - логически последовательные, содержательные, конкретные и исчерпывающие ответы на все задания билета, а также дополнительные вопросы экзаменатора; - умение решать практические задания; - свободное использование в ответах на вопросы материалов рекомендованной основной и дополнительной литературы.
Оценка «неудовлетворительно» /не зачтено	**Оценка «удовлетворительно» / «зачтено»**	**Оценка «хорошо» / «зачтено»**	**Оценка «отлично» / «зачтено»**

Тестовые задания

Лицо, совершающие поездки между домом и местом работы является туристом:
Да
+Нет

Лицо, занятое трудовой деятельностью во время путешествия, может классифицироваться как турист?
Да
+Нет

Лицо, посещающее страну на период от 24 ч. до 6 месяцев это:
Экскурсант
+Турист

Лицо, посещающее страну менее 24 ч. без ночевки – это:
Турист
+Экскурсант
Экскурсовод

Размещение туристов является туристской услугой:
+Да
Нет

Обеспечение туристов питанием является туруслугой:
+Да
Нет

Тур состоит из (2 позиции):
+Турпакета
Комплекс услуг на маршруте турцентра

Путешествие человека или группы людей по собственному плану называется:
Неорганизованным туризмом
+Индивидуальным туризмом

К коллективным средствам размещения относятся (3позиции):
+Пансионаты
Лагеря труда
+Мотели
+Гостиницы
Дома отдыха

К специализированным средствам размещения относятся (3позиции):
+Санатории
+Профилактории
Квартиры
Коттеджи
+Туристские приюты

К индивидуальным средствам размещения относятся (2 позиции):
+Комнаты в квартирах
Круизные суда
Конгресс-центры
+Коттеджи

Маршруты с преобладанием экскурсионного обслуживания и познавательной направленности – это:
+Тематический
Культурно-познавательный

Маршрут с посещением одного или нескольких пунктов ¬– это:
+Линейный
Кольцевой

Маршрут, во время которого турист с постоянного места пребывания посещает и другие пункты поездок – это:
+Радиальный
Линейный

Вид деятельности, обеспечивающий туристам различные удобства во время путешествий – это:

Программа обслуживания
+Туристское обслуживание

Документ, содержащий информацию о маршруте – это:
+Программа обслуживания
Туристский пакет
В каком классе обслуживания предусмотрено размещение в гостиницах 2-3 звезды?
Первый класс
+Туристский класс

По способу передвижения маршруты бывают (3 позиции):
+Автобусные
+Теплоходные
Кольцевые
Радиальные
+Авиационные

Официальный документ, подтверждающий оплату выбранных услуг – это:
+Ваучер
Квитанция

Юридическое лицо, создающее турпродукт – это:
Экскурсионное бюро
+Туроператор

Юридическое лицо, реализующее турпродукт туристам:
+Турагент
Рецептивный туроператор

Инициативный туроператор – это:
+Туроператор по отправке
Принимающий туроператор

Доставка туристов от места прибытия к месту размещения и обратно – это:
+Трансфер
Любой вид транспорта

Туристский продукт состоит из (3 позиции):
+Тура
Турпакета
Турцентра
+Дополнительных услуг
+Товаров

Туристский пакет состоит из (4 позиции):
+ Турцентра
Товаров
+Транспорта
+Услуг размещения
+Трансфера

Отель, который стремится максимально использовать современные технологии и снизить расходы и цены – это:
+Отель среднего уровня
Отель высокого класса
Апарт-отель

Отель с самообслуживанием:
+Апарт-отель
Отель эконом-класса

Мотель

Отель с ограниченным набором услуг, 10-150 номеров, на окраине города:
Апарт-отель
+Отель эконом класса
Отель среднего класса

Предприятие, в ассортименте которого присутствует кофе, спиртные напитки, предоставляется «а-ля-карт»:
Кафе
+Кафетерий

Специализированное предприятие быстрого обслуживания, предлагает смешанные напитки, кондитерские изделия, закуски и горячие блюда:
+Бар
Кафе

В гостиничный тариф не входит стоимость питания, турист самостоятельно выбирает предприятие питания – это:
+Европейский план
Американский план

В гостиничный тариф входит стоимость полного завтрака, чаще организуется по типу «шведского стола» – это:
+Бермудский план
Азиатский план

Гостиничный тариф, включающий стоимость «постель + завтрак» – это:
Бермудский план
+Континентальный план

В стоимость проживания включают завтрак, обед и ужин – это:
Континентальный план
+Американский план

Меню, в котором каждое блюдо указано со своей отдельной ценой:
+«А-ля-карт»
«Табльдот»
«Шведский стол»

Меню, блюда в котором предлагаются по единой комплексной цене для всех клиентов без права выбора блюд:
«А-ля-карт»
+«Табльдот»
«Шведский стол»

Свободный выбор выставленных на общий стол блюд и самообслуживание –это:
«А-ля-карт»
«Табльдот»
+«Шведский стол»

Завтрак состоит преимущественно из булочки и кофе и характерен для городских отелей:
+«Континентальный»
«Европейский»
«Мини-бар»

Завтрак с большим разнообразием блюд, характерный для Великобритании и стран Америки:
«мини-бар»
+«европейский»
«континентальный»

Оператор, реализующий большое количество турпакетов и часто использующие чартерные рейсы:
+Оператор массового рынка

Специализированные операторы

Лицо, сопровождающее группу туристов по маршруту – это:
+Гид-переводчик
Экскурсовод

4 семестр, 2 рубеж
Основные потребительские свойства турпродукта – это (4 позиции):
+Обоснованность
+Надежность
Гостеприимство
+Эффективность
+Ясность

В чем состоит преимущество пекидж-тура (2 позиции):
+Он дешевле
+Цена известна
Насыщенность программы

В каком туре предлагают наличие услуг, не интересующих клиента?
+Пекидж-тур
Индивидуальный тур

Основной объект в процессе планирования и формирования тура – это:
+Потребители
Конкуренты
Партнеры

Важнейший предмет исследования и прогнозирования – это (2 позиции):
+Конкуренты
Поставщики
Турагенты

Одни из основных направлений взаимодействия турфирмы (2 позиции):
+Партнеры
Турцентры
Потребители
+Поставщики

Проектирование тура предполагает этапы (2 позиции):
+Установление характеристик
+Установление технологии процесса обслуживания туристов
Договорные отношения
Описание процессов, форм и методов обслуживания туристов

Проектирование тура предполагает этапы (2 позиции):
+Разработка технологической документации
+Анализ проекта
Договорное обеспечение туров

На первом этапе тура разрабатывается:
Маршрут
+Идея
Программа

На втором этапе тура определяются (2 позиции):
Реализаторы
+Партнеры
+Поставщики

Методы

Реализация тура зависит (2 позиции):
+От пика сезона
+От погодных условий
От проектирования тура

Реализация тура зависит от (2 позиции):
+От рекламы
+От занятости населения
От экспериментальной проверки

Основные принципы рекламы:
Реклама должна быть многоступенчатой
+Реклама должна быть краткой
+Реклама должна быть понятной

Целями рекламы в туризме являются (2 позиции):
+Предоставить информацию о туре
Разнообразить предложения по сегментам спроса
+Поддержать осведомленность и спрос

Широкую рекламу туру обеспечивает:
+Телереклама
Почтовая реклама

Личная продажа тура осуществляется через:
+Агента
Почту

К нерекламному продвижению турпродукта относится:
+Прямой маркетинг
Участие в ярмарках

Стимулирование сбыта – это (2 позиции):
+Купоны на скидки
Тарифные ставки на публикации в СМИ
+Розыгрыши призов среди покупателей
Внутренние каналы сбыта (2позиции):
+Филиалы
СМИ
+Агентства

Внешний канал сбыта:
+Туристская фирма
Общественная организация

Собственное бюро продаж – это:
Выставки на туристском рынке
+Торговые точки турфирмы

Контрагентская сеть – это:
+Продажа туров через посредников
Продажа туров через знакомых

Процесс продажи тура включает (2 позиции):
Показ набора услуг
+Прием клиента и установление контакта
+Выяснение мотивации выбора турпродукта

Предприятия-посредники в туризма – это:
+Продавцы услуг
Исполнители услуг

Туристская фирма – это:
Государственная организация
+Коммерческая организация
Муниципальная организация
Участники заключают договор и занимаются предпринимательской деятельностью от имени товарищества и несут ответственность по его обязательствам – это:
Товарищество на вере
+Полное товарищество

Общество состоит из нескольких участников-вкладчиков, которые несут ответственность в пределах сумм, внесенных ими вкладов:
Общество с дополнительной ответственностью
+Товарищество на вере

Общество, уставный капитал которого разделен на доли и риск убытков несется только в пределах сумм внесенных вкладов:
+ООО
ОДО

Участники несут дополнительную ответственность в кратном размере к стоимости вклада:
АО
+ОДО

Уставный капитал разделен на определенное число акций, участники могут продавать свои акции без согласия других – это:
+АО
ООО

Коммерческая организация, не наделенная правом собственности – это:
+Государственное предприятие
Потребительский союз

Добровольное общество на основе членства с целью удовлетворения потребностей членов, осуществляемого путем объединения паевых взносов:
Муниципальное общество
+Потребительский кооператив

Добровольное объединение граждан на основе общности их интересов для удовлетворения духовных потребностей:
Товарищество на вере
+Общественное объединение

Занимается изучение потребностей и составление программ обслуживания:
Турагент
+Туроператор
Инициативный туроператор

Осуществляет взаимодействие с партнерами и поставщиками услуг:
Рецептивный туроператор
+Туроператор
Турагент

Ведет расчет стоимости и устанавливает тарифы на свои услуги:
Турагент

+Туроператор
Принимающий оператор

Осуществляет подготовку, подбор и назначение на маршруты кадров:
Турагент
+Туроператор
Отправляющий оператор

Осуществляет контроль над надежностью и качеством обслуживания:
+Рецептивный туроператор
Инициативный туроператор
Туроператор

Поддерживает постоянную связь с туристами во время обслуживания на маршруте – это:
+Туроператор
Турагент
Рецептивный туроператор

Обеспечивает туристов необходимыми материалами рекламно-сувенирного характера:
Турагент
+Туроператор
Инициативный туроператор
Рецептивный туроператор

5 семестр, 1 рубеж
Освобождение от НДС распространяется на (2 позиции):
+Учреждения культуры
Потребительские кооперативы
+Учреждения искусств

Существуют следующие методы ценообразования (2 позиции):
+Затратный метод
+Метод с ориентацией на уровень конкуренции
Метод с ориентацией на уровень партнеров

Структура, технология, кадры, организационная культура и принятия решения – это:
+Внутренняя среда турфирмы
Внешняя среда турфирмы

При калькуляции себестоимости туристского продукта учитываются статьи расходов (3 позиции):
+Страховка
Оформление договора
+Визы
+На экскурсионную программу

Изучение рынка, создание систем сбыта – это:
+Маркетинг
Менеджмент

Формирование денежных ресурсов турфирмы – это:
Туристская деятельность
+Финансовая деятельность

Деятельность турфирмы должна опираться на:
+Спрос
Менеджмент

Изменение показателей состояния рынка должны вести к корректировке (3позиции):
+Целей

+Задач
Затрат
+Программы турфирмы

Суть процесса управления турфирмой зависит от (2позиции):
+Планирования
Маркетинга
+Организации

Суть процесса управления турфирмой зависит от (3 позиции):
+Контроля
Затрат
Спроса
+Учета
+Регулирования

Цели формирования турфирмы могут быть (3 поз.):
+Долгосрочными
Многодневными
+Краткосрочными
+Промежуточными
Годовыми

Основные задачи организационной функции управления заключаются в (2 поз.):
+Распределении работы среди персонала
+Группировке задач в логические блоки
Создании группы поддержки

Основные задачи организационной функции управления заключаются в (2 поз.):
+Создании подразделений
Создании рабочих мест
+Координации подразделений

Контрольная функция управления турфирмы состоит из (3 поз.):
+Установления стандартов
+Измерения достигнутых результатов и сравнения их с желаемым результатом
Установления не желаемых результатов
+Корректировки управленческих процессов

Метод управления, который основывается на материальной заинтересованности руководства и персонала фирмы:
+Экономический
Административно-распределительный

В турфирмах применяются несколько основных видов оплаты труда (2 поз.):
Оплата по договору
+Оплата, основанная на долевом участии
+Стабильная заработная плата

Для формирования системы оплаты труда в турфирме необходимо (3 позиции):
+Разработать стратегический план и платить по выполнению данного плана
Установить договор с банком
+Применять различные виды поощрения
+Оповещать сотрудников о поставленных целях и критериях оплаты труда за их достижения

Для формирования системы оплаты труда в турфирме необходимо (2позиции):
Объяснить разницу в оплате
+Создать гибкую систему труда
+Предоставить схему оплаты труда

Количество затраченного рабочего времени для выполнения вида работ – это:
+Норма времени
Нормативный срок

Определяет количество сотрудников для выполнения работ:
+Норма численности
Социальный состав

Выделяют два вида затрат на оплату труда:
+Затраты, которые вносятся в фонд оплаты труда
Затраты на дополнительные расходы
+Затраты на оплату труда, относимые на издержки производства

В сезонный период руководителям фирм необходимо проводить:
Повышение цен на туры
+Дифференцацию цен и тарифов

На процесс формирования цен оказывает влияние:
+Реклама
Потребитель

При установлении цены нужно учитывать:
+Государственное регулирование
Местное регулирование

Существуют следующие методы ценообразования (2 позиции):
+Затратный метод
+Метод с ориентацией на уровень конкуренции
Метод с ориентацией на уровень партнеров

Существуют следующие методы ценообразования (2 позиции):
+Метод с ориентацией на спрос
Метод с ориентацией на поставщиков услуг
+Ценностный метод
К преимуществам затратного метода можно отнести (2 позиции):
Наличие банковских издержек
+Простоту расчета
+Наличие условий для снижения конкуренции турфирмы

Объектом калькуляции себестоимости турпродукта при группоавом туре служит:
+Стоимость обслуживания группы
Стоимость маршрута

Структура тура может измениться в зависимости от (2 позиции):
+Страны
Погодных условий
+Количества туристов

Структура тура может измениться в зависимости от (3 позиции):
+Ассортимента услуг
+Качества услуг
Ценообразования
+Покупательной способности

Документ, в котором суммируются все виды затрат:
Баланс
+Калькуляция

Сумма всех понесенных расходов на разработку и реализацию:

+Фактическая калькуляция
Плановая калькуляция

Показатели, рассчитанные на основе норм для текущего периода:
+Плановая калькуляция
Сметная калькуляция

При калькуляции себестоимости туристского продукта учитываются статьи расходов (3 позиции):
+Расходы на проживание
Расходы на документы
+Расходы на питание
+Транспортные расходы
Расходы поставщика

Турфирмы применяют следующие виды скидок (2 позиции):
+Сезонные скидки
Ежемесячные скидки
+Скидки для детей и школьников

В туристском бизнесе различают несколько видов рекламы (3 позиции):
+Первоначальная
+Конкурентная
Специфическая
+Сохранная

Перед государством турфирма обязана (3 позиции):
+Встать на учет в налоговом органе
+Вести бухгалтерский учет
Указать сроки бухгалтерского учета
+Предоставить финансовый отчет

Налоги, которые взимаются с доли дохода налогоплательщика:
Косвенные
+Прямые

Налоги с продаж и на добавленную стоимость:
+Косвенные
Прямые

По месту поступления налоги подразделяются на (2 позиции):
+Закрепленные
Охватывающие
+Регулирующие

По уровню управления налоги подразделяются на (3позиции):
+Федеральные
Городские
Поселковые
+Региональные
+Местные

По цели применения налоги бывают (2 позиции):
Внешние
+Совокупные
+Целевые

В зависимости от сроков поступления налоги делятся на (2 позиции):
+Регулярные
Повседневные

+Разовые

Освобождение от НДС распространяется на (3 позиции):
+Санаторно-курортные предприятия
+Оздоровительные предприятия
Развлекательные предприятия
+Предприятия отдыха

Документ, удостоверяющий соответствие турпродукта требованиям стандартов:
+Сертификат
Лицензия

Процедура подтверждения соответствия турпродукта проводится в следующих целях (3 позиции):
Соответствия уставу фирмы
+Соответствия услуг техническим регламентам
+Соответствия стандартам
+Соответствия договору

Процедура подтверждения соответствия турпродукта проводится в следующих целях:
+Повышение конкурентоспособности
Увеличение прибыли

Сертификации могут быть подвержены следующие услуги турпродукта (3 позиции):
+Услуги туроператора по организации выездного и въездного туризма
Услуги экскурсовода
+Услуги туроператора по организации внутреннего туризма
+Услуги турагента
Услуги гида-переводчика

5 семестр, 2 рубеж
Качество анимационных программ зависит от:
+Наличия интересных сценариев
+Набора музыки
Характера местности

По схеме 4 оценивается:
+Исполнитель услуг на соответствие
Соответствие условий договора

Туроператор приобретает номера в гостиницах по обычным ценам и может гарантировать заполнение всех мест:
Да
+Нет

Туроператор в указанные в договоре сроки имеет право отменить бронирование:
+Да
Нет

При заключении договора с авиакомпаниями туроператор заключает договор на бронирование количества мест на (2 позиции):
+Регулярных рейсах
+Аренду самолета
Аренду частного самолета

При жесткой квоте туроператор имеет право отменить свой заказ:
Да
+Нет

Специализированные туроператоры занимаются только одним видом деятельности:
+Да

Нет

Документ, который рассматривает соглашение между продавцом и покупателем турпродукта:
+Лист бронирования
Сертификат

Финансовая ответственность турфирмы реализуется следующими способами (2 позиции):
+Приобритение страховки
+Банковская гарантия на определенную сумму
Гарантия поставщиков услуг

Квалификационные требования, предъявляемые к работникам занятым туроператорской деятельности (3позиции):
+Планирование программы тура
Туристское обслуживание
+Расчет стоимости тура
+Бронирование мест

Квалификационные требования – это (3 позиции):
Составление графика работы
+Визовое оформление
+Проведение маркетинговой работы
+Прямая продажа турпакетов

Специалисты первого квалификационного уровня могут занимать должности (3 позиции):
Зам. директора
+Оператора по выездному туризму
+Сопровождающего
+Секретаря

Профессионализм менеджера заключается в (3 позиции):
+Глубоких профессиональных знаний и изменений
+Коммуникабельности
+Знания одного или двух иностранных языков
В распределении денежных средств

Оседлый тип клиента характеризуется:
+Небольшим доходом
Высоким доходом

В оседлом типе значительное количество людей (2 позиции):
+Пожилого возраста
Среднего возраста
+Молодого возраста

В оседлом типе молодых людей привлекает (2 позиции):
+Пляжный отдых
+Вечеринки
Езда на лошадях

Оседло-мобильный тип предполагает (2 позиции):
+Спортивные мероприятия
+Посещение памятных мест
Обзорные экскурсии

Мобильный тип предпочитает (2 позиции):
+Путешествовия в группе
+Покупку сувениров
Походы в горы

Специалисты второго квалификационного уровня могут занимать должности (3 позиции):
+Менеджера по персоналу
+Менеджера по маркетингу
Оператора по внутреннему туризму

Кочевой тип стремится к (2 позиции):
+Смене обстановки
+Поездке с религиозными целями
Пляжному отдыху

Стили обслуживания клиентов могут быть (3 позиции):
Обязательными
+Формальными
Принужденными
+Неформальными
+Смешанными

При смешанном стиле менеджер фирмы должен владеть (2 позиции):
+Искусством импровизации
+Навыками актерского мастерства
Ситуацией повседневного дня

Программа, в которой предполагается личное участие туристов в игровых и развлекательных мероприятиях – это:
Театрализованная анимация
+Туристская анимация

Процесс восприятия анимационных программ отдыхающими зависит от факторов (3 позиции):
+Возраста участников
Характера маршрута
+Пола
+Этнической принадлежности

Существуют коммуникативные умения, которыми должны владеть работники турфирмы (3 позиции):
+Быстро устанавливать контакт с клиентами
Определить социальное положение
+Находить эффективные формы общения
+Располагать к себе

Качество обслуживания клиентов при покупке тура зависит от:
+Приема по скользящему графику
Приема в определенные дни

Специалисты третьего квалификационного уровня могут занимать должности (3позиции):
+Начальника отдела маркетинга
+Начальника отдела по работе с клиентами
Начальника отдела транспорта
+Директор

Качество обслуживания клиентов при покупке тура зависит от:
+Квалификации и доброжелательности персонала
Множества предложений

Эффективные обслуживание клиентов включает:
+Установление доверительного отношения с клиентами
Долгий разговор о туре

Во время обслуживания клиента менеджер должен обращать внимание на такие качества как (2позиции):

+Тактичность
Хитрость
+Приветливость

Качество анимационных программ зависит от:
+Мастерства аниматора
Состава туристов

При заключении договора с предприятиями питания туроператор учитывает (3 позиции):
+Количество туристов
Индивидуальное меню
+Время прибытия
+Меню и цены

Квалификационные требования – это (2 позиции):
Выполнение прямых обязанностей
+Заключение договоров
+Выполнение административных функций

Специалисты первого квалификационного уровня могут занимать должности (3 позиции):
Директора
+Оператора бронирования
+Оператора по продажам
Менеджера
+Оператора по въездному туризму

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины
Литература

а) Основная литература:

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/467112
2. Косолапов А.Б. Организация туристской деятельности : учебник для вузов. М.: Кнорус, 2018. https://static.my-shop.ru/product/f16/289/2882365.pdf

б) Дополнительная литература:

1. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности. Учебник. Ростов: Изд-во ЮФО, 2016. https://znanium.com/read?id=326677

в) Интернет-ресурсы

Обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам (библиотека СОГУ):

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLibrary.ru» http://elibrary.ru.
- электронной библиотеке диссертаций РГБ, https://dvs.rsl.ru
- ЭБС "Университетская библиотека» ONLINE"; https://biblioclub.ru
- собственным библиографическим базам данных:
- электронному каталогу,
- электронной картотеке газетно-журнальных статей,
- электронная библиотека «Юрайт» https://biblio-onlin.ru
- российский союз туриндустрии https://rostourunion.ru/

10.Материально - техническое оснащение дисциплины:

Реестр программного обеспечения СОГУ

№ п/п	Наименование	№ договора(лицензия)

1.	Windows 10 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
2.	Windows 10 Pro for Workstations	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
3.	Windows 8.1 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
4.	Windows 8.1 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
5.	Windows 8 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
6.	Windows 8 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
7.	Windows 7 Enterprise	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
8.	Windows 7 Professional	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
9.	Office Standard 2016	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
10.	Office Standard 2013	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
11.	Office Standard 2010	№ 4100072800 Microsoft Products (MPSA) от 04.2016г
12.	Система тестирования Sunrav WEB Class	№468 от 03.12.2013 ИП Сунгатулин Р.Т.(бессрочно)
13.	Система компьютерной верстки MikTex	Лицензия FSF/Debian (Свободное программное обеспечение) (бессрочно)
14.	Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security	№17E0-180222-130819-587-185 от 26.02. 2018г. до 14.03.2019г. продлена до 2021 года.
15.	Cisco Webex - Система проведения вебинаров	ООО Айстекдоговор № Д 83-2020 от 10.08. 2020- до 10.08.2021.
16.	Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»	№795 от 26.12.2018г. с ЗАО «Анти-Плагиат» продлена до 2021 года.
17.	Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»	Разработка СОГУ. Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2015611829 от 06.02.2015г. (бессрочно)
18.	КонсультантПлюс	№430-2017/614 от11.01.2017г. ООО "Фаст-Информ"(бессрочно)
19.	«Галактика»	№31907480031 от 25.02.2018г.(бессрочно)

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: *преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; класснаядоска, демонстрационное оборудование - мультимедийный комплекс (проектор, экран), ноутбук, колонки, программноеобеспечение:Windows 8.1 Professional; OfficeStandard 2010;Антивирусное программное обеспечение Kasperksy Total Security; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; КонсультантПлюс; Гарант;Moodle, Cisco Webex; учебно-наглядные пособия.*
Учебные аудитории для занятий семинарского (практического) типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: *преподавательский стол; стул; столы обучающихся; стулья; кафедра; классная доска, мультимедийный комплекс(проектор, экран), ноутбук, колонки, программное обеспечение: Windows 8.1 Professional;OfficeStandard 2010; Антивирусное программное обеспечение Kasperksy SecurityCloud; Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ»; Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний»; Консультант плюс; Гарант; Moodle, Cisco Webex.*

Лаборатории - компьютерные классы: *преподавательский стол,преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПКобучающихся, программное обеспечение: Windows7Professional;OfficeStandard 2016;WinRar; MicrosoftVisio 10; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ».*
Помещения для самостоятельной работы: ***- компьютерные классы с доступом к ресурсам сети Интернет****:преподавательский стол, преподавательский стул, столы обучающихся, стулья, классная доска, мультимедийный комплекс (проектор, экран), колонки, ПК преподавателя, ПКобучающихся, программное обеспечение: Windows7.1 Professional;OfficeStandard 2016; WinRar; MicrosoftVisio; MicrosoftVisualstudio; KasperskySecurityCloud; КонсультантПлюс, Гарант, Программа для ЭВМ «Банк вопросов для контроля знаний», Система поиска текстовых заимствований «Антиплагиат.ВУЗ*

11. Лист обновления/актуализации