

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Новокузнецкий институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Кемеровский государственный университет»

Факультет экономический
Кафедра экономической теории, муниципального управления и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

С.Н. Часовников

«09» марта 2017 г.



Рабочая программа дисциплины

Б1.Б.11 Организация туристской деятельности

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(шифр, название направления)

Направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Программа подготовки
академический бакалавриат

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Год набора 2014

Новокузнецк 2017

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата	4
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
3.1. Объем дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)	5
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	6
4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	6
4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)	9
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	19
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	20
6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине	20
6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы	21
6.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций	36
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	37
а) основная учебная литература:	37
б) дополнительная учебная литература:	37
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины	37
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	37
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	38
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	38
12. Иные сведения и (или) материалы	39
12.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	39
12.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	39

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной образовательной программы

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Организация туристской деятельности»

<i>Коды компетенции</i>	<i>Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций</i>	<i>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине</i>
ОПК-2	способность к разработке туристского продукта	Знать: теоретические основы организации и реализации, стратегий и программ для различных типов туристических продуктов, соответствующих запросам потребителей; технологии и общие закономерности системы продаж в туристической индустрии. Уметь: применять современные технологии в разработке туристского продукта; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристической индустрии; применять математические методы при решении практических задач в туристической индустрии. Владеть: навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования; методиками расчета оценки и затрат по организации деятельности туристического предприятия.
ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знать: основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания. Уметь: определять необходимую структуру и содержание туристического продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме; диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению. Владеть: навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии; навыками мониторинга туристической индустрии.
ПК-12	способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	Знать: правовые, нормативно-технические и организационные требования к качеству услуг и продукта туристической индустрии; Уметь: использовать правовые, и нормативно-технические документы при составлении договорной документации и проектировании туристического продукта; Владеть: навыками оценки удовлетворенности

		потребителей услугами туристической индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации
--	--	---

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Данная дисциплина (модуль) является дисциплиной базовой части профессионального цикла ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. «Организация туристской деятельности» как вузовская дисциплина предполагает обращение к знаниям и научным понятиям и категориям, освоенным блоками общегуманитарных и естественно-научных дисциплин. Знания и навыки, сформированные в процессе изучения дисциплины «Организация туристской деятельности», необходимы для освоения других базовых общепрофессиональных дисциплин и вариативных дисциплин, обеспечивающих профильность подготовки бакалавра по профилю «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Дисциплина «Организация туристской деятельности» является предшествующей в изучении всего комплекса дисциплин профессионального цикла, а также для прохождения производственных практик.

Логическая и содержательная связь дисциплин, участвующих в формировании представленных в п.1 компетенций, представлена в таблице 1.

Таблица 1. Структурно-логическая схема формирования компетенций

Компетенция	Данная дисциплина	Последующие дисциплины
ОПК-2	Организация туристской деятельности	Б1.В.ДВ.1.1 Основы курортологии Б1.В.ДВ.1.2 Туристское регионоведение России Б1.В.ДВ.4.1 Программный туризм Б1.В.ДВ.4.2 Основы самостоятельного туризма Б1.В.ДВ.9.1 Основы экскурсионного дела Б1.В.ДВ.9.2 Виды спорта в туристической индустрии Б3 Государственная итоговая аттестация
ОПК-3		Б1.Б.12 Информационные технологии в туристской индустрии Б1.В.ОД.14 Технология и организация анимационной деятельности Б3 Государственная итоговая аттестация
ПК-12		Б1.В.ОД.18 Стандартизация и сертификация туристических услуг Б2.П.4 Преддипломная Б3 Государственная итоговая аттестация

Для успешного усвоения дисциплины необходимы знания, полученные в школе при изучении следующих предметов: география, обществознание, история.

Таблица 2. Входные знания, умения, навыки, необходимые для изучения данной дисциплины и формирования отдельных компетенций.

Компетенция	Знать	Уметь	Владеть
-------------	-------	-------	---------

ОПК-2, 3	Знать: теоретические основы организации и реализации, стратегий и программ для различных типов туристических продуктов, соответствующих запросам потребителей; технологии и общие закономерности системы продаж в туристической индустрии.	Уметь: применять современные технологии в разработке туристского продукта; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристической индустрии; применять математические методы при решении практических задач в туристической индустрии.	Владеть: навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования; методиками расчета оценки и затрат по организации деятельности туристического предприятия.
ПК-12	Знать: правовые, нормативно-технические и организационные требования к качеству услуг и продукта туристической индустрии	использовать правовые, и нормативно-технические документы при составлении договорной документации и проектировании туристического продукта;	навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации

Дисциплина (модуль) изучается на 3 курсе в 5-6 семестрах.

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 8 зачетных единицы (ЗЕТ), 288 академических часов.

3.1. Объём дисциплины (модуля) по видам учебных занятий (в часах)

Объём дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	288
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	140
Аудиторная работа (всего):	140
в т. числе:	
Лекции	70
Семинары, практические занятия	70
в т.ч. в активной и интерактивной формах	30
Внеаудиторная работа (всего):	112
В том числе, индивидуальная работа обучающихся с преподавателем:	
Курсовая работа	36
Групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной дея-	

Объём дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
тельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем	
Творческая работа (эссе)	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	112
Виды промежуточной аттестации обучающегося : зачет (5 семестр), экзамен (6 семестр)	36

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

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

для очной формы обучения

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоем- кость (часов)	Виды учебных занятий, включая са- мостоятельную работу обучающихся и 		
----------	----------------------	---------------------------------------	--	--	--

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоем- кость (часов) всего	Виды учебных занятий, включая са- мостоятельную работу обучающихся и трудоёмкость (в часах)			Формы текуще- го контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоя- тельная ра- бота обуча- ющихся	
			лекции	семинары, практические занятия		
	экономические факто- ры развития туризма (факторы спроса и предложения, барьеры к путешествиям)					
2.3	Этапы принятия реше- ния о покупки турпро- дукта	6	2	2	2	УО-1
3.	Организационно- правовые основы ту- ристской деятельно- сти	12	4	4	4	
3.1	Законодательная и нормативная база ту- ристской деятельности.	6	2	2	2	УО-1
3.2	Международное и госу- дарственное регулиро- вание в туризме. Ту- ристские организации.	6	2	2	2	УО-1, ПР-4
4	Туроператорская и турагентская дея- тельность	54	18	18	18	
4.1	Организаторы путеше- ствий: туроператоры и турагенты	6	2	2	2	УО-1
4.2	Туроператор как субъ- ект туриндустрии. Осо- бенности организации ту- роператорской деятель- ности в РФ	3	2		1	УО-1
4.3	Технология заключения сделки турагент – туро- ператор (договорные от- ношения между туропе- раторами и тур агентами)	3		2	1	УО-1
4.4	Проблемы и перспективы современного состояния туроператорской дея- тельности	6	2	2	2	УО-1
4.5	Организация и особен- ности работы турист- ского агентства	6	2	2	2	УО-1
4.6	Планирование и созда- ние туристского агентства. Особенности	6	2	2	2	УО-1

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоем- кость (часов) всего	Виды учебных занятий, включая са- мостоятельную работу обучающихся и трудоёмкость (в часах)			Формы текуще- го контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоя- тельная ра- бота обуча- ющихся	
			лекции	семинары, практические занятия		
	организации тур агент- ской деятельности					
4.7	Основные этапы рабо- ты с туристами	6	2	2	2	УО-1
4.8	Формирование имиджа туристского агентства. Деловая этика турагент- ской деятельности	6	2	2	2	УО-1
4.9	Коммерческая тайна и её защита в турагент- ской деятельности. Риски в турагентской деятельности	6	2	2	2	УО-1
4.10	Проблемы качества ту- ристского обслужива- ния. Управление каче- ством туристских услуг в деятельности турист- ского агентства	6	2	2	2	УО-1
	Всего за 5 семестр	108	36	36	36	Зачет УО-3
5	Технологии и органи- зация взаимодействия туроператоров и предприятий турин- дустрии	70	16	16	38	
5.1	Формы сотрудничества туроператоров с meet- компаниями	16	4	4	8	УО-1
5.2	Формы сотрудничества туроператоров с гости- ничными предприя- тиями	14	4	4	6	УО-1
5.3	Формы сотрудничества туроператоров с авиа- компаниями	10	2	2	6	УО-1
5.4	Формы сотрудничества туроператоров с ж/д компаниями	10	2	2	6	УО-1
5.5	Формы сотрудничества туроператоров с пред- приятиями автотранс- порта	10	2	2	6	УО-1
5.6	Фрахт речных и мор- ских судов	10	2	2	6	УО-1

№ п/п	Раздел дисциплины	Общая трудоем- кость (часов) всего	Виды учебных занятий, включая са- мостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)			Формы текуще- го контроля успеваемости
			аудиторные учебные занятия		самостоя- тельная ра- бота обуча- ющихся	
			лекции	семинары, практические занятия		
6	Туристские формаль- ности	74	18	18	38	
6.1	Паспортные формаль- ности	16	4	4	8	УО-1
6.2	Визовые формальности	14	4	4	6	УО-1
6.3	Таможенные формаль- ности	14	4	4	6	УО-1
6.4	Медицинские фор- мальности	10	2	2	6	УО-1
6.5	Порядок ввоза и вывоза объектов флоры и фау- ны	10	2	2	6	УО-1
6.6	Порядок ввоза и вывоза культурных ценностей	10	2	2	6	УО-1
	Экзамен	36				
	Всего 6 семестр	144	34	34	76	ПР-5
	Итого	288	70	70	112	УО-4

Примечание: собеседование (УО-1), коллоквиум (УО-2), зачет (УО-3), экзамен по дисциплине, модулю (УО-4), тесты (ПР-1), контрольные работы (ПР-2), эссе (ПР-3), рефераты (ПР-4), курсовые работы (ПР-5), научно-учебные отчеты по практикам (ПР-6), отчеты по научно-исследовательской работе студентов (НИРС) (ПР-7), программы компьютерного тестирования (ТС-1), учебные задачи (ТС-2), комплексные ситуационные задания (ТС-3).

4.2 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Наименование раз- дела дисциплины	Содержание
<i>Модуль I. Туризм как системный объект изучения</i>		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1	Предмет и задачи дисциплины «Организация туристской деятельности». Сущность и содержание основных понятий в области туризма	Понятие туристики. Гносеологическая модель туристики. Статистическое и сущностное определение туризма. Терминология и понятийный аппарат туризма. Путешествие и туризм: основные особенности и отличия. Посетители – туристы и экскурсанты. Понятийный аппарат туризма в соответствии с российским законодательством. Научные разработки терминологии. Понятийный аппарат западно-европейской школы*.
1.2	Сущность, состояние и тенденции развития туристской индустрии	Современное состояние туризма. Общая характеристика туризма как отрасли мирового хозяйства. Факторы развития туризма. Цели, функции и задачи туризма. Экономические показатели мировой индустрии туризма. Международные туристские при-

* Здесь и далее по тексту курсивом набраны вопросы, вынесенные на самостоятельное изучение студентами очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		бытия по регионам мира. Прогнозы развития мирового туристского рынка. Страны – лидеры выездного и въездного туризма по прогнозам ВТО на 2020 год. Пять перспективных видов туризма XXI века. Перспективы развития туризма и путешествий в Российской Федерации.
1.3	Современный туристский рынок перспективы его развития в России и в мире	Современное состояние туризма. Общая характеристика туризма как отрасли мирового хозяйства. Факторы развития туризма. Цели, функции и задачи туризма. Экономические показатели мировой индустрии туризма. Международные туристские прибытия по регионам мира. Страны – лидеры по международным туристским прибытиям в 2002 году. Место России в международном туристском потоке. Тенденции развития туристской индустрии. Прогнозы развития мирового туристского рынка. Страны – лидеры выездного и въездного туризма по прогнозам ВТО на 2020 год. Пять перспективных видов туризма XXI века. Перспективы развития туризма и путешествий в Российской Федерации.
1.4	Проблемы современного туризма и пути их решения	Создание особых экономических зон как один из путей стимулирования развития туризма на территории Российской Федерации. Проблемы создания межрегиональных программ.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1.1	Предмет и задачи дисциплины «Организация туристской деятельности». Сущность и содержание основных понятий в области туризма	1. Определения понятий: туристика, гносеологическая модель туристики, сущностное определение туризма, посетитель, турист, экскурсант. 2. Три ведущих подсистемы гносеологической модели туристики и охарактеризуйте связи между ними. 3. Принципы классификации путешествующих лиц. 4. Признаки, позволяющие отличить туристов и экскурсантов от прочих путешествующих лиц. 5. Виды туризма согласно классификации Х. Монтенер Монте-хана. 6. Основные понятия сферы туризма, используемые в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
1.2	Сущность, состояние и тенденции развития туристской индустрии	1. Охарактеризуйте туризм как рынок. 2. Охарактеризуйте туризм как общественное движение. 3. Что означает термин «антиномия» по отношению к туризму? 4. Дайте общую характеристику процессов глобализации и их влияния на индустрию туризма
1.3	Современный туристский рынок перспективы его развития в России и в мире	1. Определения понятий: факторы развития туризма, функции туризма. 2. Специфика международного тура. 3. Факторы содействующие развитию мирового туризма. 4. Факторы сдерживающие развитие мирового туризма 5. Проведите анализ развития международного туризма в России. 6. Какие страны лидируют по количеству туристских прибытий? Чем это обусловлено? 7. Перечислите особые экономические зоны России. 8. Какие страны будут крупнейшими поставщиками туристов в XXI веке?

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1.4	Проблемы современного туризма и пути их решения	1. Проблемы современного туризма в России. 2. Почему в большинстве макрорегионов мира внутрирегиональный туристский обмен преобладает над межрегиональным? 3. Назовите наиболее перспективные виды туризма XXI века. 4. Современная геополитическая ситуация в мире и её влияние на развитие туризма.
Модуль 2. Мотивация туризма и путешествий		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Мотивационные аспекты в туризме	Общая характеристика мотивации. Мотивационная структура: потребности, интересы, мотивы и стимулы. Понятие «потребности». Типология и иерархия потребностей. Обзор и оценка основных теорий мотиваций потребностей. Теория иерархии потребностей А. Маслоу. Туристские и рекреационные потребности. Иерархия рекреационных потребностей по П. Пирсу. Эволюция потребностей в зависимости от психологического развития индивида в течение его жизни.
2.2	Социально-экономические факторы развития туризма (факторы спроса и предложения, барьеры к путешествиям)	Систематизация туристских мотиваций. Основные факторы туристской мотивации. Мотивационный процесс у туриста: возникновение потребности, поиск путей устранения потребностей, определение направления действия, осуществление действия, получение вознаграждения за осуществленные действия, устранение потребности. Барьеры к путешествию. Понятие «культурного туристского шока». Пять стадий восприятия чужой страны.
2.3	Этапы принятия решения о покупке турпродукта	Влияние туризма на жизнь общества. Типология туристов. Туристские роли. Классификация туристов по их активности. Туристские приоритеты в зависимости от возраста туристов. Классификация туристов в зависимости от стиля жизни. Внешние факторы, определяющие туристскую активность. Место туристского назначения и его роль в мотивации туристского путешествия.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
2.1	Мотивационные аспекты в туризме	1. Определение понятий: «потребность», «интерес», «мотив», «стимул». 2. Иерархия потребностей по А. Маслоу. 3. Этапы принятия решения о покупке туристского продукта. 4. Факторы туристской мотивации. 5. Иерархия потребностей по П. Пирсу. 6. Фазы «культурного туристского шока». 7. Пять стадий восприятия чужой страны.
2.2	Социально-экономические и социально-психологические факторы развития туризма (факторы спроса и предложения, барьеры к путешествиям)	1. Внешние факторы, определяющие туристскую активность. 2. Основные элементы места туристского назначения. 3. Сравнительная характеристика психоцентриков и аллоцентриков. 4. Классификация туристов по их активности во время отпуска. 5. Классификация туристов в зависимости от стиля жизни. 6. Правила поведения персонала туристской фирмы.
2.3	Этапы принятия решения о покупке турпродукта	1. Этапы принятия решения о покупке турпродукта. 2. Как совершается потребительский выбор в туризме? 3. Перечислите пять составных компонентов психологии

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		современного потребителя. 4. Дайте классификацию территорий по степени их потенциальной опасности для туристов. 5. Дайте классификацию рисков.
Модуль 3. Организационно-правовые основы туристской деятельности		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
3.1	Законодательная и нормативная база туристской деятельности.	Структура регулирования сферы туризма. Органы управления туризмом. Национальные туристские администрации. Три модели государственного управления туризмом. Функции Федерального агентства по туризму. Структура туристского законодательства: федеральные законы; иные нормативные правовые акты организаций государственной власти и власти субъектов Российской Федерации.
3.2	Международное и государственное регулирование в туризме. Туристские организации.	Классификация туристских организаций. Основные группы организаций: мировые общего характера; мировые отраслевого характера; региональные общего характера; региональные отраслевого характера; специализированные; особые. Организация объединенных наций (ООН), ЮНЕСКО, Всемирная туристская организация (ВТО; World Tourism Organization - WTO) и их роль в развитии международного туризма. Всемирный совет по путешествиям и туризму (ВТТС) и Международная ассоциация мирового туризма (МТ).
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
3.1	Законодательная и нормативная база туристской деятельности.	1. Что такое туристская политика? 2. Механизм реализации туристской политики. 3. Функции государства в рамках формирования и реализации туристской политики. 4. Принципы, цели и приоритетные направления государственного регулирования туристской деятельности. 5. Функции Федерального агентства по туризму. 6. Маркетинг национального туристского продукта в зарубежных странах. 7. Единый федеральный реестр туроператоров. 8. Размеры финансового обеспечения для различных сфер туроператорской деятельности. 9. Назовите причины отказа от внесения в единый федеральный реестр или исключения из реестра.
3.2	Международное и государственное регулирование в туризме. Туристские организации.	1. Основные группы туристских организаций. 2. Цели и задачи ВТО – Всемирной туристской организации. 3. Охарактеризуйте цели и задачи РСТ. 4. Охарактеризуйте цели и задачи РГА. 5. Основные международные акты, регулирующие деятельность мировой туристской индустрии: Манильская декларация по мировому туризму, Хартия туризма, Кодекс туриста и др.
Модуль 4. Туроператорская и турагентская деятельность		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
4.1	Организаторы путешествий: туроператоры и турагенты	Содержание понятий «туроператор» и «турагент». Главная рыночная роль турагентов и туроператоров. Основные функции туристских организаций и их характеристика. Основные различия между туроператором и турагентом по системе доходов, по

№ п/п	Наименование раз- дела дисциплины	Содержание
		принадлежности турпродукта. Крупнейшие туроператоры России. Классификация турагентств и основные задачи их деятельности. Специализации турагентств. Понятие инициативных и рецептивных туроператоров.
4.2	Туроператор как субъект туристической. Особенности организации туроператорской деятельности в РФ	Туроператоры и их функции: планирование предстоящего тура, ценообразование и продвижение турпродукта, информативная, новаторская, интегрирующая, операторское лоббирование. Классификация туроператоров и туроперейтинга. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайд-туроператоры. Профилизация работы туроператора по видам предлагаемых туров и географическим направлениям его работы. Монопрофильные и многопрофильные туроператоры.
4.3	Проблемы и перспективы современного состояния туроператорской деятельности	Проблемы и перспективы современного состояния туроператорской деятельности в России и зарубежом. Туроператоры внутреннего и выездного туризма России. Крупнейшие зарубежные туроператоры.
4.4	Организация и особенности работы туристического агентства	Причины потребности в предприятиях-турагентах. Функции турагентств: рекламирование туров, доведение достоверной информации о туре потенциальному клиенту, продажа тура, комплектующая и турообразующая функции. Информационно-справочное обеспечение клиентов. Понятие «публичной оферты». Работа с туристскими каталогами. Виды каталогов: демонстрационные каталоги и каталоги-ценовые приложения. Содержание различных групп каталогов. Подгруппы ценовых приложений: тарифы для групповых заездов и индивидуальное бронирование. Структура каталогов. Условные обозначения типов питания и типов размещения. Технологии работы с каталогами. Содержание посреднических договоров: поручения, комиссии, агентских. Правила составления договоров. Субагентские договоры и их содержание.
4.5	Планирование и создание туристического агентства. Особенности организации тур агентской деятельности	Понятия «предпринимательская деятельность», «юридическое лицо», «коммерческие» и «некоммерческие организации». Туристское предприятие как хозяйствующий субъект. Понятие о бизнес-плане. Определение экономической целесообразности создания туристской фирмы. Перспективный анализ потенциальной туристской организации. Этапы создания туристского предприятия. Определение миссии и целей деятельности предприятия. Дерево целей турфирмы.
4.6	Основные этапы работы с туристами	Состав пакета документов: договор возмездного оказания туристских услуг между турфирмой и клиентом, турпутевка формы ТУР-1, туристский ваучер, проездные документы, комплект документов страхования, маршрутный лист (программа путешествия), памятка, расписка о получении документов. Порядок оформления договора возмездного оказания услуг. Требования к содержанию раздела «Общие условия организации туристских путешествий». Оформление накладной-счета в случае предоплаты тура.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
		Оформление турпутевки формы ТУР-1 в случае отсутствия в офисе турфирмы контрольно-кассовой машины. Оформление ваучера в соответствии с рекомендациями ВТО.
4.7	Формирование имиджа туристского агентства. Деловая этика турагентской деятельности	Формирование имиджа туристского агентства. Фирменный стиль турфирмы. Бренд. Логотип. Деловая этика турагентской деятельности. Требования к офису туристского предприятия. Требования к персоналу туристского предприятия. Должностные инструкции персонала. Отбор персонала. Понятие имиджа и репутации турфирмы. Внешний и внутренний имидж. Составляющие имиджа турфирмы. Оценка имиджа турфирмы. Имидж персонала турфирмы
4.8	Коммерческая тайна и её защита в турагентской деятельности. Риски в турагентской деятельности	Коммерческая тайна и её защита в турагентской деятельности. Риски в турагентской деятельности. Защита персональных данных. Финансовые риски.
4.9	Проблемы качества туристского обслуживания. Управление качеством туристских услуг в деятельности туристского агентства	Понятие качества. Качество продукции и качество услуги. Стандарт как документ, определяющий условия и методы обеспечения показателей качества. Нормативные документы по стандартизации: стандарты, общероссийские классификаторы, нормы и правила. Объект стандартизации: туристская услуга, процесс оказания услуги и ее результат. Основные стратегические направления работы по обеспечению системы качества туристского обслуживания. Контроль за выполнением условий обслуживания туристов во время их путешествий.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
4.1	Организаторы путешествий: туроператоры и турагенты	1. Основные функции туристских организаций. 2. Основные задачи деятельности турагентств. 3. Классификацию агентств на основании различных признаков. 4. Специфика деятельности ритейлинговых агентств. 5. Инициативные и рецептивные туроператоры. 6. Фирмы-туроператоры Кемеровской области. 7. Крупнейших туроператоров России.
4.2	Технология заключения сделки турагент – туроператор (договорные отношения между туроператорами и тур агентами)	1. Виды и технологии организации деятельности туроператоров и турагентов. 2. Размеры финансовых гарантий туроператоров, занимающихся международным и/или внутренним туризмом. 3. Особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности.
4.3	Проблемы и перспективы современного состояния туроператорской деятельности	1. Роль и значение деятельности туроператоров в туристской индустрии. 2. Функции туроперейтинга (+ кейсы). 3. Характеристика контрагентов туристской деятельности и особенности их взаимодействия с туроператорами.
4.4	Организация и особенности работы туристского агентства	1. Системы управления предприятием туристской индустрии (+ кейсы). 2. Особенности менеджмента в туризме. 3. Особенности управления предприятиями туристской индустрии в разных странах мира (доклады, тематические презентации)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
4.5	Планирование и создание туристского агентства. Особенности организации тур агентской деятельности	1. Туристское предприятие как хозяйствующий субъект. 2. Понятие о бизнес-плане. Определение экономической целесообразности создания туристской фирмы. 3. Перспективный анализ потенциальной туристской организации. 4. Этапы создания туристского предприятия. 5. Определение миссии и целей деятельности предприятия. 6. Дерево целей турфирмы.
4.6	Основные этапы работы с туристами	1. Договорные отношения с клиентами: правовые обязательства сторон. 2. Контракт. 3. Страхование. 4. Форс-мажорные ситуации. 5. Ваучер.
4.7	Формирование имиджа туристского агентства. Деловая этика турагентской деятельности	1. Коммерческая тайна и её защита в турагентской деятельности. 2. Риски в турагентской деятельности. 3. Защита персональных данных. 4. Финансовые риски.
4.8	Коммерческая тайна и её защита в турагентской деятельности. Риски в турагентской деятельности	1. Конкурентоспособность как фактор повышения качества туристских услуг. 2. Роль инноваций в конкурентоспособности туристского предприятия.
4.9	Проблемы качества туристского обслуживания. Управление качеством туристских услуг в деятельности туристского агентства	1. Особенности туристской услуги. 2. Характеристика основных категорий потребителей туристских услуг (+ кейсы). 3. Особенности предоставления туристских услуг различным категориям клиентов (доклады, тематические презентации).
Модуль 5. Технологии и организация взаимодействия туроператоров и предприятий туристской индустрии		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
5.1	Формы сотрудничества туроператоров с meet-компаниями	Схемы сотрудничества субъектов аутгоинга. Черты аутгоинга как вида деятельности. Прямая и посредническая схемы организации российского международного выездного туризма. Схемы сотрудничества туроператоров и поставщиков туруслуг. Схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний: работа по разовым заявкам, работа на условиях квотирования, туристский кредит. Обязанности сторон по договору о взаимном сотрудничестве.
5.2	Формы сотрудничества туроператоров с гостиничными предприятиями	Схемы сотрудничества туроператора и отеля. Аренда отеля, покупка блока мест на условиях комитмента (строго и свободно фиксированных, мягких и жестких блоков мест), покупка блока мест на условиях безотзывного бронирования (строго фиксированного и пролонгируемого), на условиях повышенной комиссии (стартовой и нарабатываемой, имеющей обратную силу и без обратной силы), на условиях приоритетного бронирования, на условиях стандартной комиссии.
5.3	Формы сотрудничества туроператоров с	Формы сотрудничества туроператоров и авиакомпаний. Регулярные авиаперевозки в аутгоинге. Чартерные перевозки в орга-

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	авиакомпаниями	низации выездных туров и их характеристики. Виды чартерных программ: разовые с отстоем, шаттл-чартеры, Сплит-чартеры, поличартерные перевозки, транзит-чартеры. Расчет стоимости авиаперелета чартерным рейсом. Ответственность сторон по договору между авиаперевозчиком и заказчиком (туроператором). Процедура заключения чартерного договора.
5.4	Формы сотрудничества туроператоров с ж/д компаниями	Услуги железных дорог при организации выездных туров. Схемы взаимоотношений туроператоров и железных дорог: продажа билетов в офисе туроператора, бронирование билетов для групп туристов через железнодорожные кассы, организация туристских поездов или прицепных вагонов.
5.5	Формы сотрудничества туроператоров с предприятиями автотранспорта	Услуги автотранспортных предприятий при организации выездных туров. Категории автобусов по международной классификации. Содержание договора аренды транспортного средства. Обязанности перевозчика, туроператора, водителя автобуса и туристов по договору аренды. Составление паспорта маршрута.
5.6	Фрахт речных и морских судов	Технология организации зарубежных круизов. Понятие круиза. Инфраструктура круизного лайнера: номерной (каютный) фонд, предприятия общественного питания, места общего пользования и проведения досуга. Права и обязанности перевозчика, фрахователя и туриста. Виды фрахта. Факторы, влияющие на размер суммы фрахта. Особенности процедуры заключения договора фрахта.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
5.1	Формы сотрудничества туроператоров с meet-компаниями	1.схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. 2.требования к иностранному партнеру при направлении туристов за границу и при приеме иностранных туристов.
5.2	Формы сотрудничества туроператоров с гостиничными предприятиями	1. Какими документами международного и национального уровня регулируются взаимоотношения туроператоров с гостиничными предприятиями? 2. Назовите виды договоров с гостиничными предприятиями, их состав и особенности.
5.3	Формы сотрудничества туроператоров с авиакомпаниями	1. Схема покупки блока мест на условиях безотзывного бронирования. 2. Схема покупки блока мест на условиях комитмента. 3. Схема покупки блока мест на условиях повышенной комиссии. 4. Схема покупки блока мест на условиях стандартной комиссии. 5. Схема покупки блока мест на условиях приоритетного бронирования. 6. В чем отличие регулярных и чартерных авиаперевозок? 7. Различные виды чартерных программ. 8. Расчет стоимости авиаперелета чартерным рейсом. 9. Нормативные акты Российской Федерации и международные документы регламентирующие авиаперевозки туристов и договорные взаимоотношения с авиакомпаниями.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
5.4	Формы сотрудничества туроператоров с ж/д компаниями	1.Схемы взаимоотношений туроператоров и железных дорог. 2.Чем регламентируются железнодорожные перевозки туристов в России и на международном уровне? 3.Что должно быть отражено в договоре между рецептивным и инициативным туроператорами при организации инклюзив-тура и заказного тура?
5.5	Формы сотрудничества туроператоров с предприятиями автотранспорта	1.Категории автобусов по международной классификации. 2.Охарактеризуйте разделы паспорта автобусного маршрута. 3.Перечислите требования к гиду-переводчику и его обязанности. 4.Охарактеризуйте три типа экскурсионного обслуживания за рубежом. 5.Документы регламентирующие взаимоотношения с автотранспортными предприятиями на аренду автобусов
5.6	Фрахт речных и морских судов	1.Виды фрахта и факторы, влияющие на размер суммы фрахта. 2.
Модуль 6. Туристские формальности		
<i>Содержание лекционного курса</i>		
6.1	Паспортные формальности	Оформление загранпаспорта. Туристские формальности: загранпаспорта, визы, таможенные правила, валютный контроль и порядок обмена валюты, санитарные правила режима въезда-выезда. Особенности пребывания и передвижения иностранных туристов в стране пребывания, иммиграционные правила и другие процедуры. Виды загранпаспортов: общегражданский, служебный, дипломатический, паспорт моряка. Порядок оформления общегражданского загранпаспорта (ОЗП) для целей выездного туризма для совершеннолетних и несовершеннолетних граждан России. Особенности работы паспортного стола и ОВИР по оформлению и выдаче общегражданского загранпаспорта. Проверка действительности предъявляемого туристом загранпаспорта.
6.2	Визовые формальности	Визовая поддержка туристов. Виды виз: въездные, выездные, транзитные, однократные и многократные, гостевые, рабочие, студенческие, туристические и др. Туристическая виза и порядок ее получения. «Шенгенское» пространство. Типы шенгенских виз. Стандартный набор документов для получения шенгенской визы. Виды визовых режимов государств. Классификация стран в зависимости от их отношения к визовым формальностям. Работа с посольствами и консульскими службами иностранных государств по оформлению виз. Причины отказа в выдаче туристической визы. Обзор консульских представительств иностранных государств, аккредитованных в Новосибирске.
6.3	Таможенные формальности	Таможенные формальности. Порядок применения и оформления таможенной декларации. Организация перемещений через таможенную границу товаров, не предназначенных для коммерческой деятельности. Ввоз и вывоз валютных ценностей. Рекомендации ВТО в области валютных операций. Закон РФ «О нормах выезда из РФ и въезда в РФ».

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
6.4	Медицинские формальности	Медицинские формальности. Медицинские формальности. Безопасность жизни и здоровья туристов. Международные медико-санитарные правила Всемирной организации здравоохранения - ВОЗ. Требования к содержанию информационного листка туриста. Оформление сертификата безопасности.
6.5	Порядок ввоза и вывоза объектов флоры и фауны	Порядок ввоза и вывоза объектов флоры и фауны. Законодательные акты регламентирующие порядок ввоза и вывоза домашних животных.
6.6	Порядок ввоза и вывоза культурных ценностей	Ввоз и вывоз культурных ценностей. Закон РФ «О вывозе и ввозе культурных ценностей».
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
6.1	Паспортные формальности	1.История развития паспортной системы в России. 2.История развития паспортной системы за рубежом. 3.Дипломатические и служебные паспорта. 4.Заграничные паспорта.
6.2	Визовые формальности	1.Визовая поддержка. 2.Основные условия для оформления студенческой визы. 3.Каким образом заявитель на оформление медицинской визы может подтвердить, что его лечение будет оплачено? 4.Основные документы, необходимые для аккредитации турфирмы при посольстве. 5.В течении какого периода времени после прибытия в РФ иностранные граждане обязаны зарегистрироваться? 6.В каких учреждениях регистрируются прибывшие в РФ иностранные туристы? 7.Дайте краткую характеристику визовых формальностей любой зарубежной страны, для въезда в которую российские граждане обязаны оформлять визы.
6.3	Таможенные формальности	1.Перечислите товары, временный вывоз и ввоз которых допускается без уплаты таможенных платежей. 2.Основные формы таможенного контроля. 3.Нормы вывоза иностранной валюты из РФ для физических лиц-резидентов и не резидентов
6.4	Медицинские формальности	1.Что включает инструктаж туристов, проводимый туристическими фирмами, перед путешествием в страны эндемичные по особо опасным инфекционным заболеваниям? 2.Перечислите основные правила проживания туристов в странах, эндемичных по особо опасным инфекционным заболеваниям. 3.Какие меры предосторожности должны соблюдать туристы, питаясь в странах, эндемичных по особо опасным инфекционным заболеваниям?
6.5	Порядок ввоза и вывоза объектов флоры и фауны	1.Как вы можете объяснить существенные различия в правилах ввоза флоры и фауны в разных странах мира? 2.В каких государствах, по вашему мнению, наиболее жесткие правила ввоза флоры и фауны. Обоснуйте ваше мнение. 3.Опишите правила ввоза флоры и фауны в любой зарубежной стране на ваш выбор.
6.6	Порядок ввоза и вывоза культурных цен-	1.Организация, в которую должны обращаться туристы, желающие вывезти культурные ценности, для проведения эксперти-

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание
	ностей	зы. 2.Документы необходимые для оформления свидетельства на право вывоза культурных ценностей. 3.Категории культурных ценностей не подлежащих вывозу из РФ.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме контрольных и самостоятельных работ на занятиях (контроль знания студентами основных терминов и понятий курса). Контрольная работа проводится в конце изучения отдельных тем, состоит из 2-х вариантов и включает тестовые задания и задачи. Примеры задач и заданий к контрольным и практическим занятиям приведены в п. 6.2.2.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

- Подготовка к семинарским занятиям;
- Подготовка рефератов и докладов;
- Подготовка к текущим и промежуточным контрольным мероприятиям (тестовые и устные опросы);
- Самоконтроль с помощью IT-технологий (тестирование в режимах «Обучение» и «Самоконтроль» -- www.i-exam.ru)

1.Подготовка к семинарским занятиям. Семинарские занятия ориентированы на практическое применение теоретического материала. При подготовке к семинарским занятиям необходимо изучить лекционный материал, учебники и учебные пособия, интернет-ресурсы. Студентам рекомендуется подготовить проблемные вопросы по теме семинарского занятия, связанные с реальной ситуацией в турбизнесе, общества или государства, что позволяет изучить материал углубленно.

2.Подготовка к рефератов и докладов. При подготовке рефератов особое внимание следует уделять периодической литературе. Ежедневные и еженедельные газеты быстро реагируют на любые изменения, в том числе и в экономической жизни, то есть из таких газет можно почерпнуть оперативную и свежую информацию. Журналы, рецензируемые ВАК содержат глубокий анализ происходящих явлений, что способствует углубленному изучению темы реферата. Значительное внимание при подготовке рефератов следует уделять его оформлению. Список литературы оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003.

При подготовке к докладу следует хорошо изучить обработанный материал, составить план выступления. Знания докладчика должны быть более обширны, чем текст доклада.

Примерные темы доклада приведены в п. 6.2.2.

3.Подготовка к текущим контрольным мероприятиям (тестовые опросы, задачи). При подготовке к контрольным мероприятиям следует еще раз изучить лекционный материал, учебники и учебные пособия, периодическую литературу, интернет-ресурсы, а также просмотреть конспекты докладов, прозвучавших на семинарских занятиях.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине разработан учебно-методический комплекс (УМК) и дополнительные материалы, находящийся в свободном доступе во внутренней сети на «L»

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6.1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части) / и ее формулировка	Наименование оценочного средства
1	Туризм как системный объект изучения		
1.1	Предмет и задачи дисциплины «Организация туристской деятельности». Сущность и содержание основных понятий в области туризма	ОПК-2, ПК-12	Собеседование
1.2	Сущность, состояние и тенденции развития туристской индустрии		Устный опрос
1.3	Современный туристский рынок перспективы его развития в России и в мире		Устный опрос
1.4	Проблемы современного туризма и пути их решения		Устный опрос
2	Мотивация туризма и путешествий		
2.1	Мотивационные аспекты в туризме	ОПК-2, ОПК-3, ПК-12	Устный опрос
2.2	Социально-экономические факторы развития туризма (факторы спроса и предложения, барьеры к путешествиям)		Устный опрос Рефераты, дискуссия
2.3	Этапы принятия решения о покупке турпродукта		Доклады, презентации
3	Организационно-правовые основы туристской деятельности		
3.1	Законодательная и нормативная база туристской деятельности.	ОПК-2, ПК-12	Сообщение.
3.2	Международное и государственное регулирование в туризме. Туристские организации.		Сообщение.
4	Туроператорская и турагентская деятельность		
4.1	Организаторы путешествий: туроператоры и турагенты	ОПК-2, ОПК-3, ПК-12	Устный опрос
4.2	Туроператор как субъект туристской индустрии. Особенности организации туроператорской деятельности в РФ		Устный опрос
4.3	Технология заключения сделки турагент – туроператор (договорные отношения между туроператорами и тур агентами)		Устный опрос
4.4	Проблемы и перспективы современного состояния туроператорской деятельности		Доклады
4.5	Организация и особенности работы туристского агентства		Устный опрос
4.6	Планирование и создание туристского агентства. Особенности организа-		Проблемно-тематические зада-

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части) / и ее формулировка	Наименование оценочного средства
	ции тур агентской деятельности		ния (ПТЗ)
4.7	Основные этапы работы с туристами		Проблемно-тематические задания (ПТЗ)
4.8	Формирование имиджа туристского агентства. Деловая этика турагентской деятельности		Доклады, презентации
4.9	Коммерческая тайна и её защита в турагентской деятельности. Риски в турагентской деятельности		Проблемно-тематические задания (ПТЗ)
4.10	Проблемы качества туристского обслуживания. Управление качеством туристских услуг в деятельности туристского агентства		Проблемно-тематические задания (ПТЗ)
5	Технологии и организация взаимодействия туроператоров и предприятий туристского бизнеса		
5.1	Формы сотрудничества туроператоров с meet-компаниями	ОПК-2, ОПК-3, ПК-12	Доклад.
5.2	Формы сотрудничества туроператоров с гостиничными предприятиями		Устный опрос
5.3	Формы сотрудничества туроператоров с авиакомпаниями		Устный опрос
5.4	Формы сотрудничества туроператоров с ж/д компаниями		Устный опрос
5.5	Формы сотрудничества туроператоров с предприятиями автотранспорта		Доклад.
5.6	Фрахт речных и морских судов		Доклад.
6	Туристские формальности		
6.1	Паспортные формальности	ОПК-2, ОПК-3, ПК-12	Доклад.
6.2	Визовые формальности		Сообщение
6.3	Таможенные формальности		Устный опрос
6.4	Медицинские формальности		Устный опрос
6.5	Порядок ввоза и вывоза объектов флоры и фауны		Собеседование
6.6	Порядок ввоза и вывоза культурных ценностей		Проблемно-тематические задания (ПТЗ)

6.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

6.2.1. Зачет

а) типовые вопросы (задания)

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	Зачетные вопросы (задания, задачи)
Вопросы по предметному содержанию дисциплины			

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	Зачетные вопросы (задания, задачи)
1	Туризм как системный объект изучения	<u>Знать:</u> правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; принципы размещения туристских ресурсов, основы туристской регионалистики, социально-экономическую специфику основных регионов; теоретические основы организации и реализации, стратегий и программ для различных типов туристических продуктов, соответствующих запросам потребителей; технологии и общие закономерности системы продаж в туристической индустрии; структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания; организационные основы туристической индустрии; теоретические основы организации и реализации, стратегий и программ для различных типов туристических продуктов, соответствующих запросам потребителей	1. Дайте определения понятий: туристика, гносеологическая модель туристики, сущностное определение туризма, посетитель, турист, экскурсант. 2. Назовите три ведущих подсистемы гносеологической модели туристики и охарактеризуйте связи между ними. 3. Охарактеризуйте принципы классификации путешествующих лиц. 4. В чем состоит основное отличие туриста от экскурсанта? 5. Перечислите признаки, позволяющие отличить туристов и экскурсантов от прочих путешествующих лиц. 6. Перечислите параметры обычной среды. 7. Перечислите виды туризма согласно классификации Х. Монтенер Монтехана. 8. Перечислите и охарактеризуйте основные понятия сферы туризма, используемые в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2	Мотивация туризма и путешествий		9. Дайте определение понятий: «потребность», «интерес», «мотив», «стимул». 10. Перечислите иерархию потребностей по А. Маслоу. 11. Перечислите и охарактеризуйте этапы принятия решения о покупке туристского продукта. 12. Назовите факторы туристской мотивации. 13. Перечислите иерархию потребностей по П. Пирсу. 14. Перечислите фазы «культурного туристского шока». 15. Перечислите пять стадий восприятия чужой страны.
3	Организационно-правовые основы туристской деятельности.		16. Дайте классификацию туристских организаций. 17. Назовите основные группы туристских организаций. 18. Раскройте цели и задачи ВТО – Всемирной туристской организации. 19. Какие преимущества дает странам членство в ВТО? 20. Проведите анализ деятельности национальных организаций по туризму. 21. Охарактеризуйте цели и задачи РСТ. 22. Охарактеризуйте цели и задачи РГА. 23. Дайте характеристику деятельности

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	Зачетные вопросы (задания, задачи)
			РГА. 24.Дайте краткую характеристику содержания основных международных актов, регулирующих деятельность мировой туристской индустрии: Манильской декларации по мировому туризму, Хартии туризма, Кодекса туриста и др.
4	Туроператорская и турагентская деятельность		25.Дайте определение понятий «туроператор», «турагент». 26.Дайте характеристику основных функций туристских организаций. 27.Перечислите основные задачи деятельности турагентств. 28.Дайте классификацию агентств на основании различных признаков. 29.Раскройте специфику деятельности ритейлинговых агентств. 30.Перечислите отличия инициативных и рецептивных туроператоров. 31.Каковы размеры финансовых гарантий туроператоров, занимающихся международным и/или внутренним туризмом? 32.Назовите фирмы-туроператоры Кемеровской области. 33.Назовите крупнейших туроператоров России.
Практико-ориентированные задания:			
1	Туризм как системный объект изучения	<u>Уметь:</u> применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; применять современные технологии в разработке туристского продукта; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристической индустрии; применять математические методы при решении практических задач в туристической индустрии; обеспечить оптимальную инфраструктуру с учетом природных и социальных факторов; компетентно определять необходимую структуру и содержание	1.Охарактеризуйте и соотнесите понятия Глобализация и туризм. 2.Перспективы развития туристского рынка в Кузбассе
2	Мотивация туризма и путешествий		3.Опишите мотивационную структуру личности (потребности, интересы, мотивы и стимулы) потенциального потребителя туристских услуг.
3	Организационно-правовые основы туристской деятельности.		4.Охарактеризуйте «Стратегии развития туризма в Кемеровской области до 2025 года». Охарактеризуйте основные законы Российской Федерации, регулирующие туристскую деятельность: «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании» 5.Требования к офису туристского предприятия. Отбор персонала. Прекращение деятельности туристского предприятия: ликвидация или реорганизация юридического лица.
4	Туроператорская	структуру и содержание	6.Выпишите условные обозначения основ-

№ п.п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	Зачетные вопросы (задания, задачи)
	и турагентская деятельность	туристического продукта; применять современные технологии в разработке туристского продукта; <u>Владеть:</u> основами формирования социальных отношений в обществе; навыками географического анализа природных, социальных и экономических ресурсов, методами оценки туристских ресурсов; навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования; математическими знаниями и методами, необходимыми для профессиональной деятельности в туристической индустрии, методиками расчета оценки и затрат по организации деятельности туристического предприятия; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии; навыками разработки производственных программ и стратегий в туризме; навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования.	ных типов питания и приведите их характеристики. Опишите условные обозначения и характеристики трех видов системы «all inclusive». 7.Выпишите условные обозначения основных типов размещения по вместимости (1-, 2-, 3- местные) и по типу номеров и приведите их характеристики. 8.Охарактеризуйте работу с туристскими каталогами. Виды каталогов: демонстрационные каталоги и каталоги-ценовые приложения. Содержание различных групп каталогов. Подгруппы ценовых приложений: тарифы для групповых заездов и индивидуальное бронирование. Структура каталогов.

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

Оценочное средство	Критерии оценки
зачет	• Самостоятельность при подготовке к ответу и ответе на зачете. • Полнота знаний теоретического контролируемого материала. • Использование научно-понятийного аппарата и терминологии курса. • Самостоятельное изложение материала, культура устной речи и навыки общения. • Умение выявлять актуальные проблемы туризма по представляемой теме.

Оценочное средство	Критерии оценки
	Умение использовать теоретический материал для выполнения практического задания

в) описание шкалы оценивания

Выставляемая оценка	Описание шкалы оценивания
Зачтено	выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания учебной программы дисциплины и умение уверенно применять их для анализа исторических событий; продемонстрировавшему полные знания учебной программы дисциплины, умение применять их для анализа исторических событий.
Не зачтено	выставляется студенту, ответ которого содержит существенные пробелы в знаниях основного содержания учебной программы дисциплины.

Экзамен

а) типовые вопросы (задания)

№ п. п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	Зачетные вопросы (задания, задачи)
Вопросы по предметному содержанию дисциплины			
1	Туризм как системный объект изучения	<u>Знать:</u> правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; принципы размещения туристских ресурсов, основы туристской регионалистики, социально-экономическую специфику основных регионов; теоретические основы организации и реализации, стратегий и программ для различных типов туристических продуктов, соответствующих запросам потребителей; технологии и общие закономерности системы продаж в туристической индустрии; структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания; организационно-	1. Охарактеризуйте принципы классификации путешествующих лиц. 2. В чем состоит основное отличие туриста от экскурсанта? 3. Перечислите признаки, позволяющие отличить туристов и экскурсантов от прочих путешествующих лиц. 4. Перечислите виды туризма согласно классификации Х. Монтенер Монтехана. 5. Перечислите и охарактеризуйте основные понятия сферы туризма, используемые в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
2	Мотивация туризма и путешествий		6. Назовите факторы туристской мотивации. 7. Перечислите фазы «культурного туристского шока». 8. Перечислите пять стадий восприятия чужой страны. 9. Перечислите внешние факторы, определяющие туристскую активность. 10. Назовите основные элементы места туристского назначения. 11. Приведите классификацию туристов по их активности во время отпуска. 12. Приведите классификацию туристов в зависимости от стиля жизни. 13. Охарактеризуйте правила поведения персонала туристской фирмы.
3	Организационно-		14. Что такое туристская политика? 15. В чем заключается механизм реализации ту-

№ п. п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	Зачетные вопросы (задания, задачи)
	правовые основы туристской деятельности.	ные основы туристической индустрии; теоретические основы организации и реализации, стратегий и программ для различных типов туристических продуктов, соответствующих запросам потребителей	ристской политики? 16. Дайте характеристику функций государства в рамках формирования и реализации туристской политики. 17. Перечислите принципы, цели и приоритетные направления государственного регулирования туристской деятельности. 18. Назовите функции Федерального агентства по туризму. 19. Охарактеризуйте предназначение единого федерального реестра туроператоров. 20. Назовите причины отказа от внесения в единый федеральный реестр или исключения из реестра.
4	Туроператорская и турагентская деятельность		21. Дайте определения понятий: аутгоинг, туроператоры-флайтеры, туроператоры нон-флайтеры, эгоистическая модель выездного туризма. 22. Охарактеризуйте факторы, обуславливающие особенности формирования выездных туров – аутгоинга. 23. В чем отличие туроператоров-флайтеров от нон-флайтеров. 24. При каких условиях возможно становление эгоистической модели аутгоинга. 25. Докажите перспективность выездного туризма для донорского региона. 26. Дайте определения понятий: публичная оферта, туристский каталог. 27. Опишите содержание и формы информационно-справочной работы туристской фирмы. 28. Перечислите отличия условий работы на основе агентского договора, договора поручения и договора комиссии. 29. В чем суть субагентских договоров?
5	Технологии и организация взаимодействия туроператоров и предприятий туристской индустрии		30. Дайте определения понятий: «meet-компания», «мягкий» и «жесткий» блоки мест, квота, туристский кредит, безотрывное и приоритетное бронирование, повышенная и стандартная комиссия, чартер, круиз, фрахт, гид-переводчик. 31. Охарактеризуйте схемы сотрудничества туроператора и иностранных meet-компаний. 32. Охарактеризуйте схему покупки блока мест на условиях комитмента. 33. Охарактеризуйте схему покупки блока мест на условиях безотзывного бронирования. 34. Охарактеризуйте схему покупки блока мест на условиях повышенной комиссии. 35. Охарактеризуйте схему покупки блока мест на условиях стандартной комиссии. 36. Охарактеризуйте схему покупки блока мест на

№ п. п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	Зачетные вопросы (задания, задачи)
			условиях приоритетного бронирования. 37.В чем отличие регулярных и чартерных авиа-перевозок? 38.Охарактеризуйте различные виды чартерных программ. 39.Охарактеризуйте схемы взаимоотношений туроператоров и железных дорог. 40.Охарактеризуйте инфраструктуру круизного лайнера. 41.Охарактеризуйте виды фрахта и факторы, влияющие на размер суммы фрахта. 42.Охарактеризуйте категории автобусов по международной классификации. 43.Перечислите требования к гиду-переводчику и его обязанности. 44.Охарактеризуйте три типа экскурсионного обслуживания за рубежом. 45.Охарактеризуйте операции с валютой, их сущность и виды.
6	Туристские формальности		46.Дайте определение понятий: туристские формальности, загранпаспорт, виза, визовый режим, информационный листок туриста, сертификат безопасности, страхование, международный страховой полис, страховой случай. 47.Перечислите документы, необходимые для оформления общегражданского загранпаспорта лицам старше 14 лет. 48.Перечислите документы, необходимые для оформления общегражданского загранпаспорта детям до 14 лет. 49.Перечислите документы, необходимые для внесения данных о детях до 14 лет в общегражданский загранпаспорт родителей. 50.Охарактеризуйте типы и специфику выдачи шенгенских виз. 51.Приведите примеры государств, входящих в различные группы в зависимости от их отношения к визовым формальностям. 52.Перечислите возможные причины отказа в выдаче визы. 53.Дайте общую характеристику возможностей получения визы иностранного государства, предоставляемых консульскими представительствами, расположенными в Екатеринбурге. 54.Охарактеризуйте порядок декларирования товаров, перемещаемых через таможенную границу Российской Федерации физическими лицами. 55.Назовите максимально разрешенные к вывозу из Российской Федерации объемы валют (без подтверждающих документов), спиртных напитков и сигарет.

№ п. п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	Зачетные вопросы (задания, задачи)
			56. Дайте общую характеристику международных медико-санитарных правил ВОЗ. 57. Перечислите требования к содержанию информационного листка туриста, относящиеся к освещению вопросов безопасности жизни и здоровья туриста в стране временного пребывания. 58. Перечислите виды страховок. 59. Охарактеризуйте типы и программы страхования. 60. Перечислите обязанности туриста, туроператора и страховщика при наступлении страхового случая.
1	Туризм как системный объект изучения	<u>Уметь:</u> применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; применять современные технологии в разработке туристского продукта; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристической индустрии; применять математические методы при решении практических задач в туристической индустрии; обеспечить оптимальную инфраструктуру с учетом природных и социальных факторов; компетентно определять необходимую структуру и содержание туристического продукта; применять современные технологии в разработке туристского продукта; <u>Владеть:</u> основами формирования социальных отношений в обществе; навыками географического анализа природных, социальных и экономических ресурсов, методами оценки туристских ресурсов; навыками создания но-	1. Охарактеризуйте и соотнесите понятия Глобализация и туризм. 2. Перспективы развития туристского рынка в Кузбассе
2	Мотивация туризма и путешествий		3. Опишите мотивационную структуру личности (потребности, интересы, мотивы и стимулы) потенциального потребителя туристских услуг.
3	Организационно-правовые основы туристской деятельности.		4. Охарактеризуйте «Стратегии развития туризма в Кемеровской области до 2025 года». 5. Охарактеризуйте основные законы Российской Федерации, регулирующие туристскую деятельность: «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О техническом регулировании» 6. Требования к офису туристского предприятия. Отбор персонала. Прекращение деятельности туристского предприятия: ликвидация или реорганизация юридического лица.
4	Туроператорская и турагентская деятельность		7. Выпишите условные обозначения основных типов питания и приведите их характеристики. Опишите условные обозначения и характеристики трех видов системы «all inclusive». 8. Выпишите условные обозначения основных типов размещения по вместимости (1-, 2-, 3- местные) и по типу номеров и приведите их характеристики. 9. Охарактеризуйте работу с туристскими каталогами. Виды каталогов: демонстрационные каталоги и каталоги-ценовые приложения. Содержание различных групп каталогов. Подгруппы ценовых приложений: тарифы для групповых поездок и индивидуальное бронирование. Структура каталогов.
5	Технологии и организация взаимодействия туро-		10. Основные направления российского выездного туризма. 11. Обязанности перевозчика, туроператора, водителя автобуса и туристов по договору аренды.

№ п. п.	Наименование раздела (темы) дисциплины	Содержание результата обучения, формируемые компетенции	Зачетные вопросы (задания, задачи)
	ператоров и предприятий туристической индустрии	вых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования; математическими знаниями и методами, необходимыми для профессиональной деятельности в туристической индустрии, методиками расчета оценки и затрат по организации деятельности туристического предприятия; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии; навыками разработки производственных программ и стратегий в туризме; навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования.	12.Содержание договора между туроператором и экскурсионной фирмой. 13.Формы ассортимента туроператора: каталог оператора, ценовые предложения к каталогам, тарифы туроператора; их структура и основные требования к ним.
6	Туристские формальности		14.Перечислите отличия обычной визы от шенгенской. 15.Какие страны в 1985 году входили в Шенгенское соглашение? 16.Назовите виды шенгенской визы и их отличительные особенности. 17.Какие документы необходимы для получения шенгенской визы? 18.Какие меры применяются во Владивостоке для профилактики холеры при поездках российских туристов в Китай? 19.Надо ли туристской фирме брать подтверждение, заверенное подписью туриста, о проведенном инструктаже по профилактике инфекционных заболеваний? 20.Можно ли рекомендовать туристским фирмам включать в договор с клиентом пункт о расторжении или приостановлении сделки в случае, если договор не может быть исполнен в связи с какими-либо возникшими очагами инфекционных заболеваний в стране назначения? 21.Как грамотно вести себя в случае заражения за границей инфекционным заболеванием? 22.Может ли туристская фирма взять на себя функцию оформления загранпаспорта? 23.Что делать, если во время пребывания за рубежом паспорт был утерян или украден? 24.Что делать, если паспорт полностью использован, но в нем проставлены действующие долгосрочные визы? 25.Могут ли граждане России иметь более одного загранпаспорта? Если да, то в каких случаях? Если нет, то почему?

г) критерии оценивания компетенций (результатов)

Оценочное средство	Критерии оценки
Экзамен	• Самостоятельность при подготовке к ответу и ответе на экзамене • Полнота знаний теоретического контролируемого материала. • Использование научно-понятийного аппарата и терминологии курса. • Самостоятельное изложение материала, культура устной речи и навыки общения. • Умение выявлять актуальные проблемы туризма по представляемой теме.

Оценочное средство	Критерии оценки
	Умение использовать теоретический материал для выполнения практического задания

д) описание шкалы оценивания

Выставляемая оценка	Описание шкалы оценивания
«отлично»	выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, логически стройно его излагавшему, в ответе тесно увязавшему теоретический материал с практикой. При этом студент не затрудняется с ответом на видоизмененное задание, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает общую эрудицию, знание монографической литературы, периодической печати, владеет разнообразными навыками и умениями.
«хорошо»	выставляется студенту, за твердое знание программного материала, конкретное его изложение, без существенных неточностей, правильное применение теоретических знаний, владение необходимыми навыками и умениями.
«удовлетворительно»	выставляется студенту, который знает общие положения основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушение последовательности в изложении программного материала и испытывает трудности в применении навыков и умений.
«неудовлетворительно»	выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно с большими трудностями излагает материал, у которого отсутствуют требуемые навыки и умения

Примерные темы курсовых работ:

1. Системы управления туристическими организациями
2. Адаптация турфирмы к рынку
3. Виды, формы и классификация спортивно-оздоровительного туризма
4. Внешняя и внутренняя среда турфирмы, ее основные факторы и структура
5. Гостиничное и транспортное обслуживание туристов
6. Гостиничный комплекс как элемент инфраструктуры туризма
7. Конъюнктурные приоритеты маркетинга турфирмы
8. Маркетинговые коммуникации турфирмы, их возможности и порядок выбора
9. Нормативное регулирование туристической деятельности
10. Общие тенденции развития туристской деятельности на современном этапе
11. Организационное и материальное обеспечение спортивно-туристических походов
12. Организационные основы спортивно-оздоровительного туризма
13. Организация и планирование и контроль деятельности турфирмы
14. Организация и проведение спортивно-туристических мероприятий
15. Организация рекламной деятельности турфирмы
16. Особенности и перспективы развития спортивно-оздоровительного туризма
17. Система информационного обеспечения деятельности турфирмы
18. Современное состояние международного туризма в России
19. Теоретические и методологические основы туристской деятельности
20. Теоретические основы и практическая значимость организации туристской деятельности
21. Туризм как сфера предпринимательской деятельности
22. Туризм как фактор отдыха граждан и получения прибыли туристскими предприятиями

23. Туризм. Его место в экономике и общественной жизни страны
24. Туристический бизнес в секторе гостиничных услуг
25. Управление качеством гостиничного обслуживания туристов
26. Функции и функциональная структура управления турфирмой
27. Подготовка и ведение договорной кампании туроператора с поставщиками услуг.
28. Подготовка и заключение договора туроператора с турагентом.
29. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в агентском бизнесе.
30. Анализ использования компьютерных технологий в работе туристской фирмы.
31. Разработка программы продвижения турпродукта туроператора.
32. Разработка макета рекламного обращения.
33. Разработка макета каталога туроператора (на примере российского туроператора).
34. Разработка плана участия туроператора в международной туристской выставке.
35. Анимация в отелях: российский и зарубежный опыт.
36. Разработка рекламно-информационного материала турагентства.
37. Разработка рекламного буклета (на примере любого российского направления).
38. Разработка памятки туристу (на примере любого российского направления).
39. Разработка памятки туристу (на примере любого вида туризма).
40. Разработка памятки туристу «Туристские формальности» (на примере любого туристского направления).
41. Создание имиджа турагентства.
42. Создание имиджа туроператора.
43. Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность.
44. Название туристской фирмы, как составляющая имиджа.
45. Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства.
46. Обслуживание клиента при продаже турпродукта.
47. Организация продажи турпродукта в турагентстве.
48. Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента.
49. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).
50. Работа с претензиями туристов.
51. Визовая поддержка туристов (на примере турагентства).
52. Безопасность туристских путешествий.
53. Основные направления автоматизации и виртуализации современного туристического бизнеса.
54. Организация работы туристического агентства.
55. Рекламная деятельность туристской фирмы.
56. Технология обслуживания клиентов турагентством.
57. Автоматизация рабочего места специалиста по туризму.
58. Бронирование услуг.
59. Ведение туристской отчетности.
60. Туристские формальности.
61. Продвижение турпродукта на рынке туристических услуг.
62. Технология разработки туристского продукта.
63. Организация страхового и медицинского обеспечения путешествий.
64. Подготовка туристско-экскурсионных услуг.
65. Организация работы туристско-экскурсионного предприятия.
66. Организационно-правовые основы и регулирование деятельности туристского предприятия.
67. Качество обслуживания и способы его регулирования.
68. Профессиональная этика работников сервиса.

е) критерии оценивания компетенций (результатов) при выполнении курсовых ра-

Оценочное средство	Критерии оценки
Курсовая работа	Знание теоретических основы организации туристской деятельности, реализации, стратегий и программ для различных типов туристических продуктов, соответствующих запросам потребителей; правовые, нормативно-технические и организационные требования к качеству услуг и продукта туристической индустрии. Умение применять современные технологии в разработке туристского продукта; оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристической индустрии; применять математические методы при решении практических задач в туристической индустрии, использовать правовые, и нормативно-технические документы при составлении договорной документации и проектировании туристического продукта; Владение навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования; методиками расчета оценки и затрат по организации деятельности туристического предприятия, оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации. Соответствие содержания и структуры курсовой работы теме и цели, требованиям и стандартам управления. Глубина и полнота исследования темы. Самостоятельность выполнения курсовой работы.

ж) описание шкалы оценивания

Выставляемая оценка	Описание шкалы оценивания
«отлично»	Знает теоретические основы организации туристской деятельности, умеет применять современные технологии в разработке туристского продукта, владеет навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования; методиками расчета оценки и затрат по организации деятельности туристического предприятия, оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации. Содержание и структуры курсовой работы соответствует теме и цели, требованиям и стандартам оформления. Тема исследована полно, с использованием актуальной научной и учебной литературы и прочих источников информации. Степень самостоятельности (оригинальности) не менее 70%.
«хорошо»	Знает теоретические основы организации туристской деятельности, умеет применять современные технологии в разработке туристского продукта, владеет навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования; методиками расчета оценки и затрат по организации деятельности туристического предприятия, оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации. Содержание и структуры курсовой работы соответствует теме и цели, требованиям и стандартам оформления. Тема исследована с использованием актуальной научной и учебной литературы и прочих источников информации. Степень самостоятельности (оригинальности) не менее 60%.

«удовлетворительно»	Знает поверхностно теоретические основы организации туристской деятельности, умеет применять современные технологии в разработке туристского продукта, владеет навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования; методиками расчета оценки и затрат по организации деятельности туристического предприятия, оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации. Имеются замечания по содержанию, структуре и оформлению курсовой работы. Тема исследована недостаточно полно, круг источников информации ограничен или недостаточно актуален ограничен. Степень самостоятельности (оригинальности) не менее 50%.
«неудовлетворительно»	Знает поверхностно теоретические основы организации туристской деятельности, умеет применять современные технологии в разработке туристского продукта, владеет навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием технологий и методов проектирования; методиками расчета оценки и затрат по организации деятельности туристического предприятия, оценки удовлетворенности потребителей услугами туристической индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации. Содержанию, структура и оформление курсовой работы не соответствует требованиям, Тема исследована недостаточно полно, круг источников информации ограничен или недостаточно актуален ограничен. Степень самостоятельности (оригинальности) менее 50%.

6.2.2 Наименование оценочного средства* (в соответствии с таблицей 6.1)

а) типовые задания (вопросы) - образец

Наименование оценочного средства	Типовые задания	Критерии оценивания компетенций
Проблемно-тематическое задание (ПТЗ)	Прокомментируйте ситуацию. Туроператор, отправляющий туриста на о. Крит, оформляет групповую визу на его семью и на две других семьи, которых турист не знает. Оригинал групповой визы работники туристской фирмы хотят отдать этим двум семьям (а туристу – ксерокопию), с тем чтобы семья туриста встретила с ними в аэропорту Шереметьево. Представитель туроператора туда ехать не собирается, мол, сами там друг друга найдут. На вопрос: «Что будет, если держатели оригинала не появятся?» туристу отвечают: «Не волнуйтесь, они ведь такие деньги заплатили». Семьи едут в разные города, а в договоре	- выработка собственного видения проблемы; - умение формулировать собственную позицию и ее аргументировать. - умение использовать полученные теоретические знания для выполнения задания.

	написано, что в случае неявки заказчика его деньги пропадают. На желание туриста не зависеть от сбора группы ему заявили, что в Шереметьево достаточно ксерокопии, а сама виза понадобится при таможенном контроле на Крите. Так ли это? Должен ли турист требовать обязательного присутствия представителя туроператора с оригиналом групповой визы или он может надеяться на боязнь двух семей потерять свои деньги?	
Доклад, презентация	- Особенности паспортно-визовых и таможенных формальностей в зарубежных странах. - Азиатско-Тихоокеанская туристская ассоциация (ПАТА), - Организация экономического сотрудничества и развития (OECD), - Ассоциация европейских школ гостиничного бизнеса (EURHODIP), - Конфедерация национальных ассоциаций гостиниц, ресторанов, кафе и подобных учреждений в Европейском союзе и Европейской экономической зоне (ХОТРЕК), - Европейская комиссия по туризму (ЕТС)	- владение навыками поиска и отбора литературы по теме доклада; - умение излагать мнения авторов и свои суждения по теме; - умение логично и обосновано раскрывать отдельные аспекты исследуемой проблемы (темы). - владение навыками публичного выступления - владение навыками подготовки презентации
Сообщения	Сделайте сообщение: - «Перспективы развития туризма в Кемеровской области» - «Стратегия развития туризма в Кемеровской области до 2025 года» - «Манильская декларация по мировому туризму» - «Хартия туризма» - «Кодекса туриста»	- умение анализировать учебную, научную литературу, нормативные акты; - умение обобщать фактологический материал и делать выводы; - владение навыками публичного выступления
Тест	- Вид паспорта, выдаваемый Лигой Наций беженцам и лицам, пострадавшим в результате военных действий: а) паспорт почётного консула; б) паспорт рыцарей Мальты; в) паспорт Гражданина мира; г) паспорт жителя Ватикана; д) камуфляжный паспорт. - Паспорт, действующий в некоторых странах Латинской Америки, а также в Монако, Исландии, Турции: а) паспорт почётного консула; б) камуфляжный паспорт; в) паспорт жителя Ватикана;	- знание программного материала; - владение терминами и понятиями; - умение логически мыслить; - умение сравнивать, сопоставлять, обобщать данные, информацию;

	г) паспорт рыцарей католического ордена; д) паспорт Нансена.	
Экзамен	См.: п. 6.2.1 а)	- знание программного материала; - знание учебной, научной монографической литературы, периодической печати; - умение логически излагать ответ; - умение увязывать теоретический материал с практикой; - навыки отбора, анализ, обобщения и восприятия информации.

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

Оценочное средство	Критерии оценки
Доклад	• Полнота информационного содержания доклада. • Полнота знаний теоретического контролируемого материала. • Использование научно-понятийного аппарата и терминологии курса по выбранной тематике. • Умение соблюдать регламент. • Самостоятельное изложение материала, культура устной речи и навыки общения. • Умение создавать содержательную презентацию выполненной работы; • Умение выявлять актуальные проблемы экономики по представляемой теме.
Дискуссия	• Полнота знаний теоретического контролируемого материала. • Демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, активное участие в дискуссии. • Использование научно-понятийного аппарата и терминологии курса по выбранной тематике. • Умение выявлять актуальные проблемы экономики. • Умение применять теоретические знания для критического анализа / объяснения существующей проблемы / действительности по теме дискуссии.
Устный опрос	• Полнота знаний теоретического контролируемого материала • Использование научно-понятийного аппарата и терминологии курса по выбранной тематике.
Учебная задача	• Умение применять теоретические знания при решении задач; • Владение навыками анализа экономических ресурсов; • Самостоятельность решения задачи
Тест	• Полнота знаний теоретического контролируемого материала. • Количество правильных ответов.

в) описание шкалы оценивания

Оценочное средство	Шкала оценивания
Доклад	• «отлично» - доклад соответствует выдвинутым требованиям по всем критериям. • «хорошо» - доклад не вполне соответствует выдвинутым требованиям по всем критериям (несоответствие по 1-2 критериям) • «удовлетворительно» - доклад не соответствует выдвинутым требованиям по 2-3 критериям из семи. • «неудовлетворительно» - не соответствует выдвинутым требованиям более чем по 4 критериям.
Дискуссия	• «зачтено» - качество участия в дискуссии соответствует требованиям по 3 критериям и более. • «не зачтено» - качество участия в дискуссии не соответствует требованиям по 3 критериям и более.
Устный опрос	• «зачтено» - ответ соответствует выдвинутым требованиям по всем критериям. • «не зачтено» - ответ не соответствует выдвинутым требованиям по одному критерию и больше.
Учебная задача	• «зачтено» - работа соответствует выдвинутым требованиям по всем критериям. • «не зачтено» - работа не соответствует выдвинутым требованиям по одному критерию и больше.
Тест	• «отлично» - процент правильных ответов 80-100%; • «хорошо» - процент правильных ответов 65-79,9%; • «удовлетворительно» - процент правильных ответов 50-64,9%; • «неудовлетворительно» - процент правильных ответов менее 50%.

6.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

№п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика процедуры оценивания компетенций	Представление оценочного средства в фонде
1.	Доклад	Доклад - продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской или научной темы. Тематика докладов выдается на первом занятии, выбор темы осуществляется студентом самостоятельно. Подготовка осуществляется во внеаудиторное время. На подготовку дается одна неделя. Результаты озвучиваются на втором практическом занятии, регламент – 7 мин. на выступление. В оценивании результатов наравне с преподавателем принимают участие студенты группы.	Темы докладов
2.	Дискуссия	Осуществляется по итогам каждого доклада. Дискуссия - оценочное средство, позволяющее включить обучающихся в процесс обсуждения представленной темы, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень тем для дискуссии
3.	Проблемно-творческие задания	Выполняются аудиторно на практических занятиях. Рассмотрение нового типа ПТЗ происходит на занятии, затем студентам предлагается самостоятельно решить другую ПТЗ подобного типа или с небольшим усложнением.	Комплект ПТЗ
4.	Устный опрос	Устный опрос по основным терминам может проводиться в начале практического занятия в течение 10-15 мин.	Вопросы по темам/разделам

		Либо устный опрос проводится в течение практического занятия по заранее выданной тематике. Выбранный преподавателем студент может отвечать с места.	дисциплины
5.	экзамен	Первые два нацелены на проверку теоретических знаний, т.е. знаниевой составляющей формируемых компетенций. Каждый билет включает два теоретических вопроса. Третье задание направлено на проверку сформированности компетенций в разделах «Уметь» и «Владеть» и включает задания по одному из разделов.	Комплект вопросов и типовых заданий

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная учебная литература:

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Электронный ресурс]: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 400 с. - режим доступа <http://znanium.com/bookread2.php?book=352647>
2. Баранова А.Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма [Электронный ресурс]: Учебное пособие / А.Ю. Баранова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 180 с. - режим доступа <http://www.znanium.com/bookread.php?book=447214>
3. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма [Электронный ресурс]: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: - режим доступа <http://www.znanium.com/bookread.php?book=369959>

б) дополнительная учебная литература:

1. Матюхина Ю.А. Организация туристической индустрии [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Ю.А. Матюхина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 304 с.: - режим доступа <http://www.znanium.com/bookread.php?book=215588>
2. Резник Г.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с - режим доступа <http://www.znanium.com/catalog.php?bookinfo=352240>
3. Чудновский А.Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс: Учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. - режим доступа <http://www.znanium.com/bookread.php?book=259833>

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. <http://www.tours.ru> - 100 дорог
2. <http://www.globus.ru> - страноведческий сервер «Глобус»
3. <http://www.infotour.ru>. - информационно-аналитическая служба «Отдых в России»
4. <http://www.tourinfo.ru>. - Туринфо

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Основными видами самостоятельной работы студентов (СРС) по дисциплине «Введение в профессию» являются: подготовка к практическим занятиям, к тестированию, написание

рефератов, решение задач, выполнение контрольных работ.

вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	При подготовке к семинарским занятиям необходимо изучить лекционный материал, учебники и учебные пособия, интернет-ресурсы. Студентам рекомендуется подготовить проблемные вопросы по теме практического занятия, связанные с реальной экономической жизнью предприятия, общества или государства, что позволяет изучить материал углубленно.
Реферат/доклад	При подготовке рефератов особое внимание следует уделять периодической литературе. Ежедневные и еженедельные газеты быстро реагируют на любые изменения, в том числе и в экономической жизни, то есть из таких газет можно почерпнуть оперативную и свежую информацию. Журналы, рецензируемые ВАК содержат глубокий анализ происходящих явлений, что способствует углубленному изучению темы реферата. Значительное внимание при подготовке рефератов следует уделять его оформлению. Список литературы оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003. При подготовке к докладу следует хорошо изучить обработанный материал, составить план выступления. Знания докладчика должны быть более обширны, чем текст доклада.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу. Также следует ознакомиться с информацией по основным макроэкономическим показателям, представленные в сети Internet на официальных сайтах.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Организация туристской деятельности» широко используются информационные технологии такие как:

1. Чтение лекций с использованием мультимедийных слайд-лекций, (автор Ващенко А.Ю.).
2. Просмотр видео материалов.
3. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.
4. Использование слайд-презентаций при проведении практических занятий.

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Освоение дисциплины производится на базе мультимедийных учебных аудиторий НФИ КемГУ. Для проведения лекций и практических занятий необходим компьютер мультимедийный с прикладным программным обеспечением и периферийными устройствами:

Проектор
Колонки

Устройство для чтения Flash-накопителей
Средства для просмотра презентаций MS PowerPoint
Программа для просмотра видео файлов

12. Иные сведения и (или) материалы

12.1. Перечень образовательных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Для успешного освоения дисциплины сочетаются традиционные и инновационные образовательные технологии, которые обеспечивают достижение планируемых результатов обучения по ООП. Реализация компетентностного подхода предусматривает использование в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий в объеме 30 часов.

Основными образовательными технологиями, используемыми в обучении по дисциплине, являются:

- технологии активного и интерактивного обучения – дискуссии, лекция-беседа, лекция–дискуссия, разбор конкретных ситуаций, творческие задания, работа в малых группах;
- технологии проблемного обучения - практические задания и вопросы проблемного характера;
- технология дифференцированного обучения - обеспечение адресного построения учебного процесса, учет способностей студента к тому или иному роду деятельности.

12.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Обучение по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ) осуществляется преподавателем с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции и с ОВЗ по слуху предусматривается сопровождение лекций и практических занятий мультимедийными средствами, раздаточным материалом.

Для студентов с ОВЗ по зрению предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения, а также предусмотрена возможность разработки аудиоматериалов.

По данной дисциплине обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться как в аудитории, так и дистанционно с использованием возможностей электронной образовательной среды (образовательного портала) и электронной почты.

В ходе аудиторных учебных занятий используются различные средства интерактивного обучения, в том числе, групповые дискуссии, мозговой штурм, деловые игры, проектная работа в малых группах, что дает возможность включения всех участников образовательного процесса в активную работу по освоению дисциплины. Такие методы обучения направлены на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения, способствуют сплочению группы и обеспечивают возможности коммуникаций не только с преподавателем, но и с другими обучаемыми, сотрудничество в процессе познавательной деятельности.

Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может производиться по утвержденному индивидуальному графику с учетом особенностей их психофизического развития и состояния здоровья, что подразумевает индивидуализацию содержания, методов, темпа учебной деятельности обучающегося, возможность следить за конкретными действиями студента при решении конкретных задач, внесения, при необходимости, требуемых корректировок в процесс обучения.

Предусматривается проведение индивидуальных консультаций (в том числе консультирование посредством электронной почты), предоставление дополнительных учебно-методических материалов (в зависимости от диагноза).

Сведения о разработке и утверждении рабочей программы дисциплины

Рабочая программа дисциплины Б1.Б.11 «Организация туристской деятельности» компонента базовой части профессионального цикла Б1 разработана в соответствии с ФГОС-3+ для профиля «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» и утверждена в комплекте с ОПОП по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Автор: А.Ю. Ващенко, к.г.н., зав. кафедрой экономической теории, муниципального управления и сервиса НФИ КемГУ

Макет рабочей программы дисциплины разработан в соответствии с приказом Минобрнауки России от 19.12.2013 № 1367, одобрен научно-методическим советом (протокол № 8 от 09.04.2014 г.) и утвержден приказом ректора от 23.04.2014 № 224/10.

Макет обновлён с поправками в части подписей на титульной странице, п.3 добавлена строка для указания часов, проводимых в активной и интерактивной формах обучения, добавлен п. 12.1 Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (протокол НМС № 6 от 15.04.2015 г.), утвержден приказом ректора.